المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة ام القرى بمكة المكرمة
كلية التربية
قسم علم النفس

الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف

إعداد الطالب
سعد محمد علي الشهري

اشراف الاستاذ الدكتور
محمد جعفر جمل الليل

متطلب تكميلي للحصول على الماجستير في علم النفس تخصص الارشاد النفسي

الفصل الدراسي الثاني 1429/ 1430

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم علم النفس
الدراسات العليا

نموذج رقم (٨)
إجازة أطروحة علمية في صيغتها النهائية بعد إجراء التعديلات المطلوبة

الاسم (الرباعي) : سعد محمد علي آل معدي الشهري
الكلية : التربية **القسم** : علم النفس **التخصص** : إرشاد نفسي
الأطروحة المقدمة لنيل درجة : الماجستير
عنوان الأطروحة : الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف .

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين ، وعلى آله وصحبه أجمعين .
وبعد ...
فبناء على توصية اللجنة المكونة لمناقشة الأطروحة المذكورة أعلاه ، والتي تمت مناقشتها بتاريخ ٧ / ٧ / ١٤٣٠ هـ بقبول الأطروحة بعد إجراء التعديلات المطلوبة ، وبحيث تم عمل اللازم ، فإن اللجنة توصي بإجازتها في صيغتها النهائية المرفقة للدرجة العلمية المذكورة أعلاه ......

والله الموفق ......

أعضاء اللجنة

المشرف	مناقش داخلي	مناقش خارجي
الاسم /أ. د. محمد جعفر جمل الليل	الاسم/ أ.د. محمد حمزة السليماني	الاسم/أ. د. محمد المري محمد إسماعيل
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :

يعتمد
رئيس قسم علم النفس
الاسم / أ.د. عبد المنان معمور ملا بار
التوقيع :

* يوضع هذا النموذج أمام الصفحة المقابلة لصفحة عنوان الأطروحة في كل نسخة من الرسالة .

بسم الله الرحمن الرحيم

ملخص الدراسة

عنوان البحث : الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدي عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف

أهداف البحث : يهدف البحث إلي الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة .تبعا لمتغيرات الدراسة متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)

عينة البحث: شملت عينة البحث (508)موظف من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف .

أدوات البحث :

١ - مقياس الذكاء الوجداني الذي صممه عثمان ورزق (2001م).

٢ -مقياس اتخاذ القرار الذي أعده عبدون(1979م).

الأساليب الإحصائية :

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson)
- اختبار (ت) (t.test)
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA)
- اختبار الانحدار المتعدد (Stepwise Multiple Regression)

نتائج البحث:

(١) أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف .

(٢) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية ، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة.

(٣) أظهرت النتائج أنه توج د فروق ذات دلالّة إحصائية ، بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة.

التوصيات:

١) عقد دورات تدريبية وورش تطبيقية لتدريب الموظفين على كيفية تطبيق أبعاد الذكاء الوجداني في مجال اتخاذ القرار.

٢) العمل على إنشاء مركز يقوم بتبني تدريب الموظفين في القطاع العام بمحافظة الطائف على آليات وإجراءات استخدام مهارات الذكاء الوجداني.

٣) تبني إقامة الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل من قبل المسئولين عن عمليات التدريب في مراكز التدريب بمحافظة الطائف حول عملية اتخاذ القرار لزيادة وعي الموظفين بطبيعة هذه العملية وكل خطوة من خطواتها والمهارات اللازم توافرها في الموظف ليقوم بها من حيث المعرفة والممارسة.

Abstract

Title: emotional intelligence and its relationship to decision-making among a sample of public sector employees and the private sector Taif Governorate

Objectives of the research: The research aims to uncover the relationship between emotional intelligence and decision-making in the study sample. Depending on the variables of the study variable of work (public / private) and a variable qualified scientific and variable number of years of work experience and training courses and variable life and variable changing the social situation (married / unmarried)

Sample research: research sample included (508) member of the public sector and the private sector, province of Taif.

Tools of research:

1 - measurement of emotional intelligence, which was designed by Osman and Rizk (2001).

2 - scale adoption of the resolution prepared by the Abdoun (1979).

Methods:

- Pearson correlation coefficient (Pearson)
- T.Test
- Analysis of variance unilateral (ANOVA)
- Testing of the multi-regression (Stepwise Multiple Regression)

Results:

(1) Results showed that there is a positive correlation between the degree of overall emotional intelligence and the degree of overall decision-making among members of a sample survey of public sector employees and private-Taif Governorate at the level of significance (a = 0.01).

(2) Results showed that the dimensions of emotional intelligence together explain a high degree of variation in decision-making in the public sector employees and private province of Taif, where the level of significance (a = 0.01).

(3) Results showed that there were significant differences at the (a = 0.05), between the average levels ofαlevel of statistical significance emotional intelligence of the staff of the public sector and the private sector and the province of Taif, in accordance with the variables of the study.

(4) Results showed that there were significant differences at the level of (a = 0.05), between the average levels ofαstatistical significance decision-making among the staff of the public sector and the private sector and the province of Taif, in accordance with the variables of the study.

Recommendations:

1. Training courses and practical workshops to train staff on how the dimensions of emotional intelligence in the decision-making.
2. Work on the establishment of the Center for the adoption of the training of staff in the public sector to the province of Taif, the mechanisms and procedures for the use of the skills of emotional intelligence.
3. Adoption of seminars, lectures, seminars and workshops by those responsible for training at training centers around the province of Taif, the decision-making process to increase staff awareness of the nature of the process and all of its steps and skills required of the employee is in terms of knowledge and practice.

إهداء

إليك ربي خالص عملي عله يكون ولو سجلاً صغيراً في صحيفة أعمالي اللهم بارك لي وبارك علي فإن رضاك هو مبتغاي .

إلى من أوصاني ربي بهما خيراً .... أبي وأمي
لكما أهدي كل نجاحاتي... ومنكما أنهل كل رحيق قوتي وتفوقي... ولكما أبارك ما جنيته طوال حياتي... فلكما كل الفضل بعد الله فيما ارتقيت من المعالي... حفظكما الله وبلغكما سعادة الدارين.

إلى أحبة استوطنوا جنبات روحي وتملكوا شغاف قلبي ، وسيظلون في بقعة من الروح لا يطؤها النسيان... سأكتب لكم في داخلي صرح من احترام وتقدير لا تغيره ظروف الحياة ... إلى إخوتي وأخواتي .

إلى من أحاطتني بكل رعاية... وساعدتني بكل عناية... إلى من رافقت دربي. .. إلى من فرشت لي قلبها درباً لأحلامي أتخطى عليه وصولاً لآمالي... إلى زوجتي.

إليكم من القلب أهدي ثمار جهدي وأرق كلماتي لتخبركم أنكم قطعة من ذاتي وشموع تضيء حياتي... إلى أبنائي.

شكر وتقدير

عندما نرسم بريشة الوفاء لوحة ثناء تمتزج فيها شذى الأزهار بألوانها لتترجم عبارات الشكر والتقدير عرفاناً لأستاذي الفاضل سعادة الأستاذ الدكتور / محمد بن جعفر جمل الليل ، فقد تشرفت بإشرافه واهتمامه ، وتعجز الكلمات أن تحمل المعاني في جوف الحروف ويعجز القلم أن يعبر بحسن الكلمة على جميل الفعل خصوصاً ممن أغدق علي من بحر عطائه وفيض علمه ، وأنار لي طريق العلم والمعرفة ، فتألق بجهده المتفاني ، وعطائه المتنامي ، فما طيب الكلمة إلا جزء من عطائه الطيب وعجزها أبلغ دليل على أن عطائه يفوق بلاغة الحرف والقلم.

وتعجز كلمات اللسان في التعبير عن عاطر العرفان وصادق الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة الكرام : سعادة الأستاذ الدكتور/ محمد بن حمزه السليماني وسعادة الأستاذ الدكتور/ محمد المري محمد إسماعيل لتفضلهما بمناقشة هذه الأطروحة وإبداء ملاحظاتهما حولها، فحين يتقاصر الجهد عن جميل الوفاء وحين يعجز اللسان عن طيب الثناء فلا أجزل من العطاء قولنا جُزِيتُما من المولى خير الجزاء. راجياً من المولى عز وجل أن يمدكما بمزيد التقدم والرفعة في الدنيا والآخرة.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لأولئك الذين كان لهم الأثر الطيب في مسيرتي العلمية وظلت نصائحهم مناراً لطريقي وكانوا كنجوم أضاءوا معرفتي ، فالشكر أقل ما أقدمه لجميع أساتذتي بقسم علم النفس بجامعة أم القرى ، الذين نهلت من فيض علمهم فجهودكم آتت أكلها بإذن ربها، تطاول بنيانها، فبلغت عنانها، فلله دركم ولله سعيكم.

وأخيراً بقلم المحبة والود والوفاء تلامس يدي آخر قطرات مداد قلمي وأدون بطاقة شكر وتقدير إلى كل من تفضل بمد يد العون لإنجاز هذا البحث .

الباحث

محتويات البحث

الفصل الأول : المدخل إلى البحث

الفصل الثاني : أدبيات الدراسة (الإطار النظري وبحوث سابقة)

الذكاء الوجداني

الفصل الخامس : الملخص والتوصيات والمقترحات

المراجع

قائمة الجداول

25	الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية	90
26	المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الدورات التدريبية	91
27	الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر	92
28	المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير العمر	92
29	الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)	93

قائمة الملاحق

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

١. مقدمة
٢. مشكلة الدراسة
٣. أهمية الدراسة
٤. أهداف الدراسة
٥. مصطلحات الدراسة
٦. حدود الدراسة

المقدمة

يعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام علماء النفس منذ ظهوره في القرن التاسع عشر ، وقد أدى الاهتمام بموضوع الذكاء إلى ظهور العديد من النظريات التي تفسره وتفسر أبعاده وبنيته باتجاه توسيع مفهوم الذكاء ليستوعب قدرات أخرى .

وتعد نظرية الذكاء الوجداني إحدى النظريات الحديثة ، التي ظهرت لتنبه أصحاب نظريات الذكاء للدور الكبير الذي يلعبه النظام الانفعالي في النظام المعرفي للقدرات البشرية ،ولتحدي المداخل التقليدية في مجال الانفعالات والتي نظرت إلى الانفعالات بوصفها معيقة للنشاط المعرفي ،وأن الانفعالات والذكاء مجالان منفصلان .

وبذلك يعد الذكاء الوجداني التطور الأخير في فهم العلاقة بين العقل والانفعال ، ونقطة تحول في الصراع الطويل بين المفاهيم العقلية للذكاء ، وتلك المداخل التقليدية في مجال الانفعالات . ((Mayer , 2001 (a))

إن النظرة الحديثة للوجدان تعترف بأهميته المتزايدة في حياة الإنسان ، وبأنه ليس عمليات منفصلة عن عمليات التفكير لدى الإنسان ، بل هي عمليات متداخلة ومتفاعلة مع بعضها البعض .

ووفقا لذلك فإن الذكاء الوجداني هو نتيجة تكامل منظومتي المعرفة والانفعال ، إذ يقوم النظام المعرفي بالاستدلال المجرد حول الانفعالات ، بينما يعزز النظام الانفعالي القدرة المعرفية .

وبذلك يشكل الوجدان مصدراً فريداً للمعلومات لدى الأفراد حول بيئتهم المحيطة بهم ، وتلك المعلومات تشكل أفكارهم وأفعالهم ومشاعرهم المتعاقبة .

ويختلف الأفراد في مهارات الإدراك الانفعالي والفهم واستخدام هذه المعلومات الانفعالية، وبالتالي فإن مستوى الفرد في الذكاء الوجداني يساهم في سعادته الانفعالية والفكرية وفي نموه .

كما أن قدرة الفرد على التوافق ومواجهة الحياة بنجاح تعتمد عل التوظيف المتكامل لقدراته العقلية والانفعالية، وإن النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التفكير في خبراته الانفعالية والمعلومات الانفعالية، والاستجابة بوسائل متوافقة انفعالياً .

ووفقا لذلك فإن الأفراد الأذكياء وجدانياً هم أكثر قدرة على التوافق مع التغيرات التي تحدث في بيئاتهم ، وأكثر قدرة على النجاح في العلاقات الشخصية وبناء شبكات دعم اجتماعية مقارنة بالأفراد منخفضي الذكاء الوجداني . ((Salovey , et al , 2001(c))

ويتنبأ أصحاب نظرية الذكاء الوجداني بأن الأفراد الأذكياء وجدانيا عادة ما ينشئون في بيئات متوافقة اجتماعيا ولديهم القدرة على تكوين انفعالاتهم بفعالية (متفائلين بشكل واقعي ومقدرين للآخرين) ، كما أنهم غير دفاعيين ، ويختارون نماذج الأدوار الوجدانية الجيدة ، ولديهم القدرة على التواصل وعلى مناقشة المشاعر ، ويطورون معارفهم وخبراتهم في مجالات وجدانية معينة مثل علم الجمال أو المشاعر الأخلاقية أو حل مشكلة اجتماعية أو القيادة .

كما أن الأفراد الأذكياء وجدانيا أكثر وعيا بمشاعرهم الخاصة ومشاعر الآخرين ، وأكثر انفتاحا على الجوانب الإيجابية والسلبية لخبراتهم الداخلية ، مما يؤدي إلى تنظيم فعال للوجدان في ذواتهم ولدى الآخرين .(Mayer ,et al,2000(a))

ومن جهة أخري يعد مفهوم صنع القرار من المفاهيم التي ظهرت حديثا ضمن أدبيات علم النفس ،ويلاحظ أن الموضوعات ذات الصلة بهذا المفهوم مثل عمليتي الحكم وحل المشكلات قد درست من خلال مداخل متعددة ، إلا أنة وبدلا من أن تسفر عن إماطة اللثام عن هذا المفهوم نجد أنها قد أدت إلي زيادة الغموض واللبس بين المشتغلين بعلم النفس.
(محمود، 2002)

إن العديد من الباحثين قد ركزوا علي الفروق الفردية التي تؤثر في طريقة تناول وتحديد الإستراتيجيات وحل المشكلات ، وهذا ما دعي (Schwenk,1988)إلي القول بأن الأسلوب المعرفي يعد من الفئات الرئيسة في التعامل مع الفروق الفردية ، فالأسلوب المعرفي لصانع القرار يحدد الطريقة التي يتناول بها المشكلات .

ومن خلال قراءات الباحث وجد أن كثيراً من الباحثين يعتقدون أن الذكاء الوجداني مهم في الحياة اليومية ، فقد افترض هؤلاء أن الأفراد الذين يتعاملون بسوء مع انفعالاتهم أي الذين تكون استجاباتهم الانفعالية عبارة عن نوبات عصبية تتكرر دائماً محدثة لهم صور مأساوية تهيمن على عقولهم مثل انفعال الغضب والخوف والحزن أو الكآبة .. تكون العلاقة الاجتماعية لهؤلاء الأفراد سيئة وأقل نجاحاً في حياتهم وغير قادرين على اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة .

ويتفق كثير من المختصين على أن حل كثير من المشكلات الإدارية والاجتماعية والاقتصادية يكمن في اتخاذ القرارات الرشيدة ولاتخاذ القرارات الرشيدة يجب أن يكون عند متخذ القرار قدراً من الذكاء الوجداني .

وتأتي أهمية الذكاء الوجداني في حياتنا العامة أو الخاصة في كونه يشكل استعداداً رئيساً أو قدرة مسيطرة تؤثر بقوة على حمل قدراتنا الأخرى . كما ترجع أهميته الأخرى أيضاً إلى كونه فناً من فنون إدارة الانفعالات ، والانفعالات بطبيعة الحال تؤثر على اتخاذ القرار .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

بالرغم من أن مفهوم الذكاء الوجداني قد انطلق بفعالية في مجال علم النفس ،إلا أنه لا يوجد دراسات سابقة تناولت هذا المفهوم و علاقته باتخاذ القرار – في حدود علم الباحث – وهذا ما يؤكد أهمية معرفة تلك العلاقة ،وذلك للتعرف علي الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار وبالتالي تتمثل مشكلة الدراسة في دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدي عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف ،وعليه تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات التالية:

١. هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة ؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في الذكاء الوجداني تبعا لمتغيرات الدراسة متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في اتخاذ القرار تبعا لمتغيرات الدراسة متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب). ؟

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تتصدي لدراسته ،حيث أنها تسعي لدراسة الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدي عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف ،ولا شك أن هذا الموضوع ينطوي علي أهمية كبيرة سواء من الناحية النظرية أم التطبيقية .

الأهمية النظرية :

تكمن أهميته في أنه يتناول أحد الموضوعات الحديثة التي تثري الفكر النفسي ، وهو الذكاء الوجداني ،وهو وإن تناولته الدراسات الأجنبية –ومازالت – بالبحث والتجريب ، إلا أنة في البيئة العربية مازال في طور النمو والبحث ، واختلاف نتائج الدراسات التي تناولت هذا المفهوم يؤكد أن المجال ما زال بحاجة إلي المزيد من الدراسات النظرية والتطبيقية التي تعمل

علي التحقق من أصالة المفهوم ، والتأصيل النظري له ، ومدي تباينه عن المفاهيم الأخرى وعلاقته بها .

ترجع أهمية الدراسة لتناولها عملية اتخاذ القرار التي تعد من الأنشطة الأساسية في حياتنا المعاصرة سواء علي المستوي الفردي أو علي المستوي الجماعي ،وقد أدت التطورات الاقتصادية و الاجتماعية والتكنولوجية إلي ظهور مواقف تتطلب من الأفراد اتخاذ قرارات مهمة تتعلق بعلاقاتهم وبحياتهم الأسرية وبمساراتهم العلمية والمهنية.

الأهمية التطبيقية:

نتائج الدراسة قد توجه اهتمام القائمين بشؤو ن الموظفين في المملكة العربية السعودية سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص إلي تكثيف أو استحداث دورات تدريبية للموظفين لتساعدهم علي تنمية الذكاء الوجداني لديهم .

قد تعين نتائج الدراسة علي تطوير عملية اتخاذ القرار والتي لها علاقة بتنمية الذكاء الوجداني والمساهمة في اتخاذ قرارات سليمة ورشيدة .

إن الحاجة ماسة لمعرفة ما هو اتخاذ القرار بصورة واقعية حتى يمكن في ضوء هذه النتائج إعادة النظر في انتقاء واختيار الموظفين أصحاب القرارات السليمة والصحيحة.

أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي :

الوقوف على العلاقة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرارات لدى عينة الدراسة .

معرفة الفروق في الذكاء الوجداني تبعا لمتغيرات الدراسة متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).

معرفة الفروق في اتخاذ القرار تبعا لمتغيرات الدراسة متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب) .

مصطلحات الدراسة :

أولا : الذكاء الوجداني

عرف ماير و سالوفي `Mayer & Salovay الذكاء الوجداني بأنه :" القدرة علي التعرف علي الانفعالات الشخصية للفرد وانفعالات الآخرين وذلك لتحفيز الذات وتنظيمها للرقي بكل من الانفعال والتفكير ". (عثمان ورزق ،2001)

ويعرف جولمان الذكاء الوجداني بأنة :" القدرة علي فهم الانفعالات،ومعرفتها ،والتمييز بينها ،والقدرة علي ضبطها والتعامل معها بإيجابية ". (Goleman,1995)

التعريف الإجرائي لذكاء الوجداني :

هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص علي مقياس الذكاء الوجداني المستخدم في هذة الدراسة .

ثانيا: اتخاذ القرار Decision – Taking

أشار (حنا ،1991) إلي أن أصل كلمة قرار يرجع إلي اللغة اللاتينية ومعناه القطع أو الفصل بمعني تغليب احد الأمرين علي الأخر.

وعرف (يوسف ،1983) اتخاذ القرار علي أنه "إصدار حكم معين عما يجب أن يفعله الفرد في موقف ما بعد التمعن في البدائل المختلفة التي يتبعها ".

كما عرف (عبدا لرحيم ،1991) عملية اتخاذ القرار بأنها الخطوة الأخيرة في عملية صنع القرار حيث إن صنع القرار هو "سلوك الفرد في المواقف الحياتية التي تتطلب حلا من إدراك وتحديد المشكلة وتقييم البدائل أو الحلول باستخدام المعلومات المتوفرة لديه والمفاضلة بينها علي أساس المنفعة أو تقليل الخسارة أو الخطر وتحديد أحد هذه البدائل ".

كما أشار (إبراهيم و سليمان ،1992) إلي أن المعني الواضح لاتخاذ القرار يتمثل في أن هناك عدة بدائل تحتاج إلي المفاضلة بينها واتخاذ أنسبها ،ومن ثم فعملية المفاضلة هذه هي صلب اتخاذ القرار .

كما عرف (زاهر ،1996) إلي أن اتخاذ القرار هو " عملية عقلية وموضوعية للاختيار بين اثنين أو أكثر من بين البدائل ، وهذه العملية تعتمد بدرجة كبيرة على المهارات الخاصة بمتخذي القرار، فالبدائل تشكل مواقف متنافسة تتضمن قدرا كبيرا من المجازفة وعدم اليقين ".

كما عرف (سيد ،2003)اتخاذ القرار بأنه "الاختيار المدرك الواعي بين البدائل المتاحة في موقف معين بعد دراسة النتائج المترتبة على كل بديل وأثرها على الأهداف المطلوب تحقيقها ".

التعريف الإجرائي لاتخاذ القرار :

هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص علي مقياس اتخاذ القرار المستخدم في هذة الدراسة .

حدود الدراسة :

تتحدد هذه الدراسة بما يلي :

1- البعد الموضوعي :

الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار.

2- البعد المكاني :

تم إجراء الدراسة علي عينة من الموظفين في القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف.

3- البعد الزماني :

تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول لعام 1429-1430هـ

4- البعد الإجرائي :

مقياس الذكاء الوجداني ، من إعداد : عثمان ورزق (2001م) .

مقياس اتخاذ القرار ، من إعداد : عبدون(1979م) .

كما تتحدد الدراسة بالعينة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1. الإطار النظري:
- الذكاء الوجداني.
- اتخاذ القرار.

2. الدراسات السابقة:
- الدراسات المتعلقة بالذكاء الوجداني وعلاقته بمتغيرات أخرى.
- الدراسات المتعلقة باتخاذ القرار وعلاقته بمتغيرات أخرى.

3. فروض الدراسة.

أولا: الإطار النظري

الذكاء الوجداني

مقدمة :

إن النظرة الحديثة لأهمية الجانب الوجداني و دوره في العمليات العقلية للفرد ، و تأثيرها في صحته النفسية و البدنية ، إلى جانب أعمال الباحثين السابقين " ثورندايك " (الذكاء الاجتماعي) و ستيرنبرج (الذكاء العملي) و جاردنر (الذكاء الشخصي) ، مهدت الطريق لبروز مفهوم الذكاء الوجداني .

وعلى الرغم أن أول من أطلق مصطلح الذكاء الوجداني هما (Salovey & Mayer) اللذان بدءا سلسلة أبحاثهما على المفهوم في سنة1990،فان فضل انتشار هذا المفهوم يرجع إلى جولمان (Goleman)، في كتابه الذكاء الوجداني و الذي تبعته سلسلة من الكتب و المقالات التي تناولت الجوانب النظرية وتطبيقات المفهوم في المجالات و الميادين التربوية و التنظيمية و الاجتماعية . (الخضر،2002، 1-13)

و قد تعددت المداخل التي تناولت الذكاء الوجداني بالدراسة ، من أهم تلك المداخل : نماذج القدرة العقلية للذكاء الوجداني التي تركز على الانفعالات ذاتها مع الفكر ، و نماذج مختلطة للذكاء الوجداني التي تناولت القدرة العقلية بالإضافة إلى خصائص أخرى كالدافعية و حالات الشعور (التدفق و النشاط الاجتماعي) . ((Mayer , et al, 2000(a))

أولاً : التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الوجداني

إن الاهتمامات الفلسفية في العلاقة بين التفكير و الانفعال في الثقافة الغربية تعود إلى قرون عديدة ، فقد نظر فلاسفة الإغريق القدماء إلى الانفعال على أنه موجه حقيقي للاستبصار و الحكمة ، و أكدت الحركة الروم انتيكية في بداية القرن التاسع عشر على أن الحدس"المتأصل بالانفعال " و التعاطف قد يقدما استبصارات لا يقدمها العقل وحده . (Salovey , et al, 2000(a))

كما ذكر برجسون Bergosn أن جوهر الإبداع هو الانفعال، حيث فرق بين نوعين من الانفعال : انفعال سطحي (تحت عقلي) ، و هو حالة ناتجة عن فكرة أو صورة متمثلة – أي حالة عقلية و انفعال عميق (فوق عقلي) ، لا ينجم عن تصور بل يكون هو نفسه سبباً لبزوغ عدة تصورات ، و هو جوهر الإبداع. (السيد، 1971)

و قد تناول علماء النفس العلاقة بين الانفعال و التفكير ، و ذلك في دراسات فرويد عن آليات الدفاع و في دراسات أرون بيك (Beck) و التي أشارت إلى أن الاكتئاب هو نتيجة إدراكات سلبية تعمل على تضخيم الإخفاق و انعدام الكفاءة.

كما ظهرت دراسة الذكاء الوجداني جزئياً من البحث في مجال المعرفة و الوجدان ، وهو مجال يهتم بالكيفية التي يغير فيها الانفعال من التفكير و التفكير من الانفعال .

و قد ازداد ذلك المجال وضوحاً منذ عام (1978) و حتى عام (1982) نتيجة للعديد من الدراسات كدراسة أسن و آخرون (Isen et al) التي أشارت إلى إمكانية وجود حلقة معرفية تصل ما بين المزاج و الحكم على الأمور ، فالشخص السعيد قد يحكم معرفيا على سلوكياته الاجتماعية السابقة بوصفها أكثر رضاً و فائدة و بذلك يزداد مزاجه تحسناً ، في حين يؤدى المزاج السلبي إلى أفكار سلبية و مشاعر أسوأ .

كما خلصت دراسة بوير (Bower) إلى أن المزاج السعيد ينشط الأفكار السعيدة وأن المزاج الحزين ينشط الأفكار الحزينة. ، ما يساعد على تفسير كثير من الظواهر التجريبية في هذا المجال. ((Mayer , 2001(b))

وعلى الرغم من أن مصطلح الذكاء الوجداني قد استخدم استخداماً متقطعاً، إلا أنه لم يوصف بأي طريقة ، و قد كانت هناك تعريفات أشارت مبكراً إلى الذكاء الوجداني و لكنها لم تكن محددة و ذلك في عمل موير (Mower) الذي أشار فيه إلى أن "الانفعالات نظام عالي من الذكاء و لا تستحق أن توضع بالتضاد مع الذكاء " . و بعد ذلك استخدم باين (Payen) مصطلح الذكاء الوجداني في أطروحته حين أشار فيها إلى أن " الكبت الجماعي للانفعال في كل العالم يقيد نمونا الانفعالي ". ((Mayer، 2001(a))

كما كتب جاردنر (Gardener) عن الذكاء الشخصي الذي يتضمن الذكاء الذاتي والذكاء الاجتماعي و يعد الذكاء الوجداني جزءاً من نظرة جاردنر إلى الذكاء الاجتماعي ، كما أن أحد جوانب الذكاء الذاتي ترتبط بالمشاعر و قريبة جداً من الذكاء الوجداني ، إلا أن الذكاء الوجداني لا يتضمن إحساساً عاماً بالذات و لا تقييماً للأخرين وإنما يركز علي إدراك الحالة الانفعالية الخاصة بالفرد وللآخرين ، واستخدامها لحل المشكلات و تنظيم السلوك بالإضافة إلى ذلك إن الذكاءات الشخصية عند جاردنر لم تركز على التنظيم الانفعالي كما في الذكاء الوجداني . (Sternberg,2001)

و في هذا السياق تتطور مفهوم الذكاء الوجداني في سلسلة من المقالات الأكاديمية ماير و سالوفى (Mayer & Salovey ,1990) بدءاً من أوائل التسعينات بالاعتماد على بنية متنامية لأبحاث وثيقة الصلة بالموضوع ، أكثر من الاعتماد على البحث التجريبي .
(Salovey , et al, 2000(a))

كما عزز عملهما من خلال التطورات الحديثة في دراسات علم الأعصاب و التي خلصت إلى أن النظام الانفعالي و النظام المعرفي يتكاملان في المخ إلى حدٍ كبير ، و هناك بعض أنواع الدمج بين الوجدان و التفكير يحدث عند مستوى عصبي .

وقد أشارت دراسة داماسيو (Damasio) إلى أن الاستجابات الانفعالية مكملة لاتخاذ القرار المنطقي . (Salovey , et al , 2000(a))

وبعد وقت قصير من بدء العمل الأكاديمي بالموضوع أصدر جولمان كتابه الذكاء الوجداني و الذي اشتمل على كثير من كتابات ماير و سالوفى ، بالإضافة إلى بحوث أخرى في مجال الانفعالات و العقل و السلوك الاجتماعي و البرامج المدرسية المصممة لمساعدة الأطفال في تطوير المهارات الانفعالية و الاجتماعية . (Mayer , et al, 2000 (a))

ثانيا: نموذج القدرة للذكاء الوجداني

يتبنى هذا النموذج كل من ماير و سالو فى ، إذ استخدما مصطلح الذكاء الوجداني لتنبيه أصحاب نظريات الذكاء للتأمل في الدور الكبير الذي يلعبه النظام الانفعالي في النظام المعرفي للقدرات البشرية ، و لتحدى المداخل التقليدية في مجال الانفعالات و التي تشير إلى أن الانفعالات معيقة للنشاط المعرفي و أن الانفعالات والذكاء مجالان منفصلان .
(Salovey , et al , 2001(c))

فقد اعتمد علماء النفس في القديم على الذكاء التحليلي ، و في الوقت نفسه اعتبرت الانفعالات أقل مرتبة من العقل و عنصراً مشوهاً للطبيعة البشرية،و كنتيجة لذلك اتخذ العديد من النفسيين موقفا متشككًا من الانفعال و رأوا أن كلاً من العقل و الانفعال لهما أهداف متباينة.

أما علم النفس الحديث فقد انتقل بعيداً عن هذه النظرة " العقل متفوق على الانفعال " باتجاه تأكيد وظيفة الانفعالات ، و قد أشار دارون على أن الانفعالات تقدم على الأقل وظيفتين مفيدتين:

الأولى : أن الانفعال يقوى السلوك ألتكيفي (فقد يؤدى الخوف إلى الطيران مثلاً).

الثانية : أن الانفعال يرتقي إلى نظام مستقل و متصل ، و الذي يمنح فوائد البقاء للأنواع الكلية و المنظومات الفردية .

وفي وقتنا الحاضر تم تأكيد الأهمية النفسية للانفعال ، و تملكها وظائف مستقلة عن الاستعدادات المعرفية الأخرى المحددة من قبل دارون ، و من ناحية أخرى هناك اتفاق على أن الانفعالات هي المصدر الأساسي للدافعية ، و أنها تثير و تقوى و توجه الأعمال البشرية ، كما أن العديد من الباحثين في مجال الانفعالات تنبئوا بان الخبرات الانفعالية الداخلية تزود الأفراد بمعلومات هامة عن بيئاتهم ومواقفهم ، وهذه المعلومات تشكل أحكام الأفراد وأفعالهم .
(Salovey ,et al,2000(b))

وتتميز الانفعالات بوصفها إحدى الفئات الأساسية للعمليات النفسية (الدافعية ، والانفعال ، والمعرفة) والتي تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض في أداء الشخصية.وعلى سبيل المثال

تتفاعل الدوافع مع الانفعالات عندما تؤدى الحاجات المحبطة إلى زيادة الغضب و العدوان ، و تتفاعل الانفعالات مع المعرفة عندما تؤدى الحالات المزاجية الجيدة بالفرد إلى التفكير إيجابياً ، و هذا التفاعل بين المعرفة و الانفعال قد يؤدى إلى الذكاء الوجداني .

(Mayer, et al , 2000(a))

و يشير ماير و سالوفى إلى أنه بالرغم من حقيقة الأمثلة التي تؤكد الكيفية التي تعوق بها الانفعالات عملية التفكير كالقلق و الخوف ، فإن هناك العديد من الأمثلة التي تدل على أن الاستجابات الانفعالية المتطرفة تعزز الذكاء من خلال إعاقة العمليات المستمرة و الاهتمام غير المباشر بما قد يكون مهما . و قد نظر الباحثان إلى الانفعالات بكل أنواعها بوصفها مساهمة بشكل مباشر كامن في التفكير أكثر من أنها غير عقلانية .

كما افترضا أن الانفعالات تنقل المعرفة الخاصة بعلاقات الفرد في العالم المحيط به ، و أن كل انفعال يشير إلى علاقة خاصة في ذات الفرد و لدى الآخرين . فالخوف مثلا يدل على أن الفرد يواجه قوة مهددة و السعادة تشير إلى انسجام الفرد في علاقته مع الآخرين.ووفق هذه النظرة ، فإن هناك عموميات و قوانين معينة للانفعالات ، وهذه القواعد و القوانين قد تكون مستخدمة في التمييز و الاستدلال بالمشاعر ، على سبيل المثال نجد أن هناك عموميات معينة للتعبير الانفعالي و يجب على الأفراد أن يكونوا قادريين على تمييزها ، و لذلك يمتد الاستدلال الانفعالي إلى أسئلة حول العلاقات .

إن المسلمة الأساسية في عمل ماير و سالوفى هي أن الأفراد يختلفون في مهارات الإدراك و الفهم الانفعالي ، و استخدام هذه المعلومات الانفعالية ، وأن مستوى الفرد في الذكاء الوجداني يساهم في سعادته الفكرية و الانفعالية و في نموه .

كما أن قدرة الفرد على التوافق و مواجهة الحياة بنجاح تعتمد على التوظيف المتكامل لقدراته الانفعالية و العقلية ، فالعقل دون وجدان يصبح عقيماً و الوجدان دون عقل يصبح أعمى ، بالإضافة إلى أن النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التفكير في خبراته الانفعالية و المعلومات المشبعة بالانفعال و الاستجابة بوسائل متوافقة انفعالياً.

(Salovey , et al , 2001(c))

إن نموذج القدرة للذكاء الوجداني يقدم تنبؤات عن البنية الداخلية للذكاء و أثارها في حياة الفرد ، و تثبت النظرية بأن الذكاء الوجداني هو في الحقيقة ذكاء كغيره من الذكاءات الأخرى من حيث أنه يلبى ثلاثة محكات تجريبية :

1- المحك التصوري: و يعنى أن الذكاء يجب أن يعكس أداءً عقلياً أكثر من طرائق مفضلة للسلوك أو تقدير ذات الشخص أو إمكانات غير فكرية ، كما يجب أن يقيس الأداء العقلي المفهوم في سؤال .

و الذكاء الوجداني يمكن قياسه كقدرة (المشكلات العقلية لها إجابات صحيحة أو خاطئة) من خلال طرائق التصحيح الثلاث لاختبار القدرة للذكاء الوجداني – الخبرة ، الإجماع ، الهدف .

2- المحك الارتباطى :و يعنى أن الذكاء يجب أن يصف منظومة من القدرات المت رابطة داخلياً ، و تلك القدرات مشابهة للقدرات العقلية الموصوفة في الذكاءات الأخرى، و لكن متميزة عنها .

و قد أشار ت دراسة ماير و آخرون (Mayer et al,2000) إلى أن مهام الذكاء الوجداني مترابطة داخليا على مقياس الذكاء الوجداني (MEIS) وأن الذكاء الوجداني يرتبط بالذكاء العام بدرجة من الأدنى إلى المتوسط ، لكنه يتميز عنه بشكل كاف ليمثل ذكاء مختلفا و جديداً و فريداً .

و يشير ماير و سالوفى فى هذا الصدد إلى أن فكرة اختبار الذكاءات إذا كانت مرتبطة هي الطريقة المعيارية لتحديد فيما إذا كان الذكاء موجوداً ،و قد استخدمت هذه الطريقة خلال عقود سابقة فإذا ارتبط نوعان من الذكاء ببعضهما ايجابياً بدرجة مرتفعة ، فهذا يعنى أنهما يقيسان بصورة مكررة المفهوم نفسه ، أما إذا انخفض أو اعتدل الارتباط بينهما فهذا يعنى أن الذكاء الجديد متميز عن الذكاء القديم و أنه سيعبر عن شيء جديد عن الشخص .أي أنهما يندرجان تحت مظلة واحدة هي الذكاء العام. في حين أن انعدام العلاقة بين الذكاء الجديد و الذكاءات الأخرى يدل على أن الذكاء الجديد مختلف تماماً إذ انه ليس ذكاءً كلياً.

ووفقاً لذلك فإن الذكاء الوجداني يضم مهارات أكثر تميزاً عن الذكاء اللفظي و الأدائي بالمقارنة مع الذكاء الاجتماعي ، و في الوقت نفسه لا يزال ضمن مفهوم الذكاء ليعد من الذكاء التقليدي .

3- المحك النمائي : أي أن الذكاء يرتقى مع العمر و الخبرة . و الذكاء الوجداني كغيره من أنواع الذكاءات يرتقى مع العمر . إذ أشارت دراسة ماير و أخرون (Mayer et al ,2000) إلى أن الذكاء الوجداني يرتقى من مرحلة المراهقة المبكرة إلى مرحلة البلوغ .

(Mayer , et al , 2001(c))

كما يتنبأ نموذج القدرة للذكاء الوجداني بأن الأفراد الأذكياء و جدانياً يرجح كثيراً أنهم :

1-نشئوا في بيئات متوافقة اجتماعيا (آباؤهم حساسون انفعاليا ً) .

2- لا يتخذون موقف الدفاع (غير دفاعيين).

3- لديهم القدرة على تكوين انفعالاتهم بفاعلية (متفائلين واقعيا و مقدرين للآخرين).

4- يختارون نماذج الأدوار الانفعالية الجيدة.

5- لديهم القدرة على التواصل و على مناقشة المشاعر .

6- يطورون معارفهم و خبراتهم في مجالات انفعالية معينه مثل علم الجمال أو المشاعر الأخلاقية أو الفاضلة أو حل مشكلة اجتماعية، أو القيادة ، أو مشاعر روحية .
(Mayer , et al, 2000 (a))

مفهوم الذكاء الوجداني كما قدمه ماير و سالوفى:

برزت التعاريف الأولية للذكاء الوجداني عام (1990)فى المقالات الأكاديمية لماير و سالوفى ، و هذه التعريفات السابقة للمفهوم استخدمت مدخلاً انقسم إلى جزئيين : تحدث الأول عن العملية العامة للمعلومات الانفعالية ، وحدد الثاني المهارات المتضمنة في تلك العملية حيث عرف ماير و سالوفى الذكاء الوجداني (1990) بأنه نوع من معالجة المعلومات الانفعالية . و التي تتضمن التقييم الدقيق للانفعالات في ذات الفرد ولدى الآخرين ، و التعبير الملائم عن الانفعالات و التنظيم المتوافق للانفعال لتعزيز الحياة. ((Mayer 2001 (a)

كما عرفه الباحثان بأنه نوع من الذكاء الاجتماعي الذي يتضمن قدرة الفرد على مراقبة انفعالاته الخاصة و انفعالات الآخرين ، و التمييز بينهم و استخدام المعرفة في توجيه تفكير الفرد و أفعاله . (Salovey &Mayer, 1990)

و في عام (1999) توسع ماير و سالوفى في التعريف السابق حين أشارا إلى أن الذكاء الوجداني هو القدرة على تمييز الانفعالات و علاقاتها و الاستدلال و حل المشكلات على أساسها .

و يتضمن الذكاء الوجداني القدرة على إدراك الانفعالات و استيعاب المشاعر المرتبطة بالانفعال، وفهم المعلومات الخاصة بتلك الانفعالات وإدارتها .

وو فقاً لذلك يشير الذكاء الوجداني إلى قدرة الفرد على فهم المعلومات الانفعالية و استخدامها بالإضافة إلى أن الذكاء الوجداني يعكس قدرة نظام الانفعالات على تعزيز الذكاء.
(Mayer , 2001(a))

إن نظرية القدرة للذكاء الوجداني تقسم الذكاء الوجداني إلى أربعة مكونات أو فروع:

١. الإدراك الانفعالي
٢. التيسير الانفعالي للتفكير
٣. الفهم الانفعالي
٤. إدراة الانفعالات

و ميز ماير و آخرون بين الفرع الثاني و هو استخدام الانفعالات لتيسير عملية التفكير ، و بين الفروع الأخرى للنموذج . حيث يشمل الفرع الأول و الثالث و الرابع الاستدلال حول الانفعالات ، في حين يشمل الفرع الثاني استخدام الانفعالات لتعزيز الاستدلال .

و أوضحت دراسة ماير و أخرون (2001) أن الفهم الانفعالي هو أكثر الفروع اتصالاً بالعملية المعرفية و الاستدلال المجرد (فهو أكثر الفروع تشبعاً بالمعرفة)إذ ارتبط بشكل مرتفع مع حاصل الذكاء.أما إدارة الانفعالات فهي اقل معرفية بالمقارنة بالفهم الانفعالي.

كما رتب الفروع الأربعة على شكل هرم ، حيث يكون الإدراك الانفعالي في أسفل الهرم و إدارة الانفعالات في قمته. (salovey , et al ,2001(b))

و يمكن توضيح الفروع الأربعة للذكاء الوجداني بصورة أكثر تفصيلاً على النحو التالي :

أولاً : إدراك و تقويم و التعبيرعن الانفعال:

يبدأ الذكاء الوجداني مع القدرة على إدراك المشاعر و التعبير عنها في ذات الفرد ولدى الآخرين. و يتضمن الإدراك الانفعالي التسجيل و الإصغاء و اكتشاف معنى الرسائل الانفعالية المعبرة في التعبيرات الوجهية و في نغمة الصوت ، أو في نتاجات فنية ثقافية .

و يختص هذا الفرع بالدقة التي من خلالها يمكن للإفراد التعرف إلى الانفعال و المحتوى الانفعالي ، إذ يتعلم الأطفال منذ الصغر كيفية التعرف إلى حالاتهم الانفعالية ، و تلك التي لدى الآخرين ، و كذلك التمييز بين تلك الحالات . و على سبيل المثال يمكن أن يميز الأطفال الرضع التعبيرات الوجيهة لوالديهم في وقت مبكر و الاستجابة إلى تلك التعبيرات . كما أن الطفل في أثناء فترة النمو يصبح أكثر دقة في التعرف إلى إحساساته الجسدية و العضلية و البيئة الاجتماعية المحيطة به ، في حين يستطيع الشخص الناضج مراقبة مشاعره الداخلية بدقة.

و يمكن تمييز المشاعر لدى الآخرين ، و نحو المواضع الأخرى أيضاً . فخلال نمو الطفل ، فانه يعزو مشاعره للموضوعات الحية و غير الحية . و هذا التفكير التخيلي للطفل قد يساعده في مبدأ تقييم ما يدور في داخله و يطبقه على الآخرين .

و الشخص البالغ قد يبدأ بتقويم الانفعال ، سواء أكان هذا الانفعال معبر عنه لدى الأشخاص الآخرين أم في نتاجات فنية أم معمارية و يمكننه أيضا التعبير عن مشاعره بدقة ، و التعبير عن الحاجات المصاحبة لتلك المشاعر .

و لان الأشخاص الأذكياء وجدانياً يعرفون كيفية التعبير عن الانفعالات و إظهارها ، فإنهم يتصفون بالحساسية أيضاً تجاه تلك الانفعالات سواء أكانت تلك الانفعالات صادقة أم زائفة. (Mayer &Salovey ,1997)

و يختلف الأفراد في قدرتهم على الإدراك الانفعالي ، فقد يتفاوت الأفراد في مهارة الإصغاء إلى حالاتهم الانفعالية الخاصة و تقويمها و التعبير عنها . و هذه الكفاءات هي

مهارات معالجة المعلومات الأساسية المرتبطة بالمعلومات المؤلفة من ا لمشاعر و الحالات المزاجية . (Salovey , et al, 2000(b))

وقد أشارت دراسات عديدة في مجال العلاج النفسي إلى أن الألكثيميا "Alexithymia" أو الحبسة الانفعالية هي عدم القدرة على التعبير عن الانفعال و الافتقار إلى الكلمات التى تعبر عن الانفعال . وأن الأفراد المصابين بالألكثيميا لديهم صعوبة في التمييز بين مختلف الانفعالات و التعبير اللفظي عنها ،. و في إدراك أن بعض الأحاسيس الجسدية يمكن أن تكون مظهراً للانفعالات . و يعتقد أن خيالهم محدود و يعيشون حياة خيالية ، و أسلوبهم المعرفي موجه نحو الخارج .

إن الأحداث البيئية تثير انفعالات لا يتمكن الأفراد المصابين بالألكثيميا أن يشعروا بها بوعي كامل، إذ يعرضون استجابات سلوكية و تلقائية لكنهم يقولوا إنهم لا يشعرون بأي شيء ، أو لا يعلمون كيف يشعرون .

كما أشارت دراسات أخرى إلى أن الألكثيميا " تمثل قصوراً في معالجة المعلومات الانفعالية و من ثم في خبرة الوعي بالانفعال .

و قد تنبأ بعض الباحثين أن ذلك النقص يعزى إلى حالات عدم الكفاءة في انتقال المعلومات عبر لحاء الكرة المخية ، و تعزوه بعض الدراسات إلى انقطاع سريان النبضات من نصف الدماغ الأيمن إلى النصف الأيسر ، أو بسبب انقطاع الاتصال بين الأجهزة الطرفية و أنشطة المنطقة القشرية العليا .

و يختلف الأفراد أيضاً في قدرتهم على إدراك الانفعالات لدى الآخرين والتعاطف معهم ، إذ أشارت دراسات عديدة إلى و جود فروق في تفسير الانفعالات من خلال تعبيرات الوجه ، و قد ارتبطت تلك الفروق بمحكات مختلفة ، فقد وجد عدد من الباحثين أن النساء أ قدر من الرجل على تمييز الانفعالات من خلال تعبيرات الوجه باستثناء انفعال الغضب ، كما أوضحت دراسات أخرى إلى أن درجات الفنانين على مقياس حساسية الوجدان كانت أعلى من درجات العلماء ، و قد ارتبطت هذه الدرجات بدرجات الثقة بالآخرين على مقياس العلاقات الشخصية لروتر .

كما ارتبط مقياس أحادى العوامل (وجوه ، ألوان ، تصاميم) بمقياس التعاطف .

(Taylo,2001, p.71)

و قد يستجيب الأفراد الأكثر قدرة على إدراك إنفعالات الآخرين و فهمها ، و التعاطف معهم بمرونة للتغيرات في محيطهم الاجتماعي و بناء شبكات اجتماعية داعمة .

و قد أشار الباحثون في مجال الدعم الاجتماعي إلى أن أقارب الشخص و أصدقائه و جيرانه يسهمون في سعادته و عندما يتصل الأشخاص ايجابيا بعضهم ببعض ، فإنهم يختبرون رضاً أكبر و توتراً أقل في الحياة .

كما أشار الباحثون في مجال التعاطف إلى أن التعاطف يعتمد على قدرات إضافية مشابهة لتقويم الانفعال و التعبير عنه ، أي لفهم وجهة نظر شخص أخر ، و تحديد دقيق لانفعالات الآخرين وممارستهم الانفعال نفسه ، أو انفعالاً أخر ملائما للاستجابة لهم أو للتواصل أو العمل وفقاً لهذه الخبرة الذاتية . وقد عرف هوجان التعاطف بأنه " استعداد عقلي لفهم و تخيل أوضاع الآخرين "،و تشير دراسات أخرى إلى أن تقويم مشاعر الذات الخاصة ، ومشاعر الآخرين مرتبطان بشكل مرتفع . ((Salovey ,et al, 2001 (c))

إن التعاطف خاصية أساسية لسلوك الذكاء الوجداني ، و إن الأفراد الأذكياء وجدانياً يجب أن تكون لديهم قدرة اجتماعية كافية ليحيطوا أنفسهم بعلاقات شخصية داعمة و من الواضح أنه كلما ازداد عدد الأصدقاء و الأقارب الأذكياء وجدانياً زادت البنية الاجتماعية المتعاطفة و الداعمة للفرد . ((Salovey , et al, 2001(c))

و هناك مفهوم أخر يبدو أن له معاني هامة تتعلق بالقدرة على فهم انفعالات الآخرين ، و هذا المفهوم هو تأرجح التعبير الانفعالي ، فالأفراد المتأرجحون انفعالياً يعانون من صراع في أسلوب تعبيرهم الانفعالي ، فهم إما يكبتون رغبتهم في التعبير أو يرافق تعبيرهم الأسف و هؤلاء الأفراد يميلون أكثر للمعاناة من ضيق نفسي و عاطفة سلبية من الأفراد الراضين عن تعبيرهم الانفعالي . كما أنهم يعانون من اضطراب في قراءة انفعالات الآخرين ، و يميلون إلى المغالاة في تفسير السيناريوهات الانفعالية و التعبيرات الوجهية و يبدو أن لديهم إدراكات انفعالية متعددة الجوانب ومضطربة .

و يشتد اضطرابهم بسبب عدم قدرتهم على تلقى تغذية راجعة اجتماعية فعالة عن دقة تفسيراتهم لأنهم لا يعبرون عن أنفسهم .

إن ذلك الاضطراب قد يعوق الأفراد المتأرجحين غير المعبرين لأن يكونوا ذو ي حساسية لحاجات الآخرين وغير مقدرين لاستجاباتهم الانفعالية بدقة ، ومن ثم يعانون من مشكلات في علاقاتهم بالأشخاص ، و قد تؤدى بهم تلك الحالة إلى مشكلات عديدة كتعاطي المخدرات ، وانعدام الرضا ألزواجي و الاستياء من المساندة الاجتماعية .((Salovey , et al, 2001(c))

و أوضحت دراسة فيتنس (Fitness) أن سوء الإدراك الانفعالي قد يؤدى –على نحو غير مباشر – إلى عدم توافق زواجي ، إذ أن إدراك الانفعال مهم خاصة عند غموض إشارات الانفعال الخاصة بالزواج و أن الأشخاص ألأكثر دقة في الإدراك الانفعالي يتمتعون بزواج أكثر سعادة من ذوى الإدراك الانفعالي الأقل دقة .(Fitness , 2001)

ثانيا: التيسير الانفعالي للتفكير:

يختص هذا الفرع بتأثير الانفعال في الذكاء ، و يركز على الكيفية التي يدخل بها الانفعال إلى النظام المعرفي و يغير من المعرفة ، إذ يمكن استخدامه جزءاً من عمليات المعرفة مثل حل المشكلات أو الاستدلال أو اتخاذ القرار أو في مجالات إبداعية أي أنه يصف الأحداث الانفعالية التي تساهم في المعالجة الفكرية .

ويعمل الانفعال بوصفه نظام تنبيه بصورة أساسية منذ الولادة ، وعلى سبيل المثال نجد أن الطفل يبكى عند حاجته إلى الحليب ، كما نجده يضحك استجابة للابتسامات في وجه والديه . لذلك تعمل الانفعالات منذ البداية للدلالة على التغيرات المهمة في الفرد و في بيئته المحيطة به.

و عندما يمر الفرد في مرحلة النضج ، نجد أن انفعالاته تبدأ في تشكيل أسلوب تفكيره وتحسينه من خلال توجيه انتباه الفرد إلي التغيرات الهامة في الفرد وفي بيئته المحيطة به . و مثال على ذلك نجد أن الطفل يصاب بحالة من القلق على واجباته المدرسية في أثناء مشاهدته للتلفاز و كذلك المعلم يصبح أكثر اهتماما بالدرس الذي يحتاج إلى تدريسه في الغد ، و لان المعلم ذو تفكير أكثر تطورا ، يعمد إلى استكمال الدرس قبل اهتمامه بمتعته الشخصية. (Salovey, et al, 2001(b))

و رغم أن المعرفة قد تتعطل بسبب بعض الانفعالات كالقلق و الخوف ، إلا أن الانفعالات قد تتقدم على النظام المعرفي و تفرض عليه أولويات ، و ذلك من خلال تركيزها على ما هو أكثر أهمية و على أفضل ما تفعله في مزاج معين . إذ توجه الانفعالات الاهتمام إلى مشكلات تستحق أولوية كبرى ، و يمكن للأفراد أن يستفيدوا من تقلبات المزاج لرؤية المواقف بطرائق جديدة ، و عند حدوث انفعالات قوية ، يتوجه اهتمام الفرد إلى مشكلات جديدة ذات أهمية مباشرة و كبرى بعيداً عن مشكلة قائمة .

و بهذا الأسلوب يتعلم الفرد الاستفادة من قدرة العمليات الانفعالية على إعادة تركيز الانتباه نحو أكثر المثيرات أهمية في محيطهم ، و بالتالي يمكن أن يساعد الوجدان الأفراد على إعطاء الأولوية للمطالب الداخلية و الخارجية على حسب اهتمامهم و تحديد مصادر اهتماماتهم و فقاً لذلك.

و الانفعالات تغير المعارف بإعطائها صفة إيجابية عندما يكون الشخص سعيداً ، وصفة سلبية عندما يكون الشخص حزيناً ، و هذه التغيرات في المزاج تجبر النظام المعرفي على النظر إلى الأشياء من رؤى مختلفة ، و تسمى هذه العملية بملازمة الحكم للمزاج ،فالمزاج الجيد يؤدى إلى تفكير متفائل ، في حين يؤدى المزاج السلبي إلى تفكير متشائم ، و بالتالي

يؤدى إلى التغير في المزاج إلى النظر للأمور من رؤى مختلفة ، ومن ثم التفكير في المشكلة بعمق أكبر و بطريقة أكثر إبداعية . (Salovey & Mayer , 1990)

كما أن تأرجح الانفعال قد ييسر من توليد خطط مستقبلية عديدة من خلال رؤية الأشياء من رؤى مختلفة ، و بالتالي تؤدى بالأفراد ذوى المزاج المتقلب إلى التفكير في نتائج ممكنه ، أكثر تنوعاً عند التفكير في المستقبل ، و إلى توليد خطط مستقبلية كثيرة لأنفسهم . و من ثم يصبحون أفضل تهيؤاً للاستفادة من مزايا الفرص المستقبلية . و على سبيل المثال يمكن للفرد توقع كيفية حصوله على وظيفة جديدة أو مواجهة انتقادات اجتماعية بقوة مشاعره ، وهذه المشاعر المتوقعة يمكن أن تساعد الفرد على اتخاذ القرار بقبول الوظيفة أو تقبل النقد .

وبمعنى أخر، يوجد ما يسمى بالمسرح الانفعالي للعقل يتم خلاله توليد الانفعالات والشعور بها والسيطرة عليها واختبارها لتكون أفضل فهماً .و كلما اتسم هذا المسرح الانفعالي بالدقة و الواقعية، زادت مهمة إسهاماته في إعطاء الفرصة للفرد في اختيار البدائل في حياته .

وتخلق الانفعالات المختلفة أنماطاً مختلفة لمعالجة المعلومات ، فالأمزجة السعيدة تيسر حالة عقلية مفيدة في المهام الإبداعية ، إذ يفكر الفرد على نحو بديهي أو غير متحفظ ، في حين تولد الأمزجة الحزينة حالة عقلية تحل فيها المشكلات على نحو أكثر بطئاً مع اهتمام خاص بالتفاصيل باستخدام استراتيجيات مدروسة و مركزة . و هذان الأسلوبان المختلفان في معالجة المعلومات (البديهي و غير المتحفظ مقابل المركز والمدروس) يساهمان بشكل فعال في حل المشكلات .

و قد يساعد المزاج في حل المشكلات بفضل تأثيره في تنظيم المعلومات و استخدامها في الذاكرة ، إذ يمكن أن يغير الانفعال الايجابي من تنظيم الذاكرة لتكون المادة المعرفية أفضل تكاملاً ، و تظهر الأفكار المتنوعة على نحو أكثر تماسكاً . و على سبيل المثال قد يجد بعض الأفراد سهولة أكثر لتصنيف خصائص المشكلة بحكم ارتباطها أو عدم ارتبا طها حينما يختبرون مزاجاً ايجابياً و هذا الوضوح في تصنيف المعلومات قد يكون له تأثير إيجابي في الحل الإبداعي للمشكلة . و ربما يكون الأفراد السعداء أكثر ميلاً لاكتشاف مبادئ تنظيم التصنيف و استخدامها لدمج المعلومات و تذكرها .

وقد تستخدم الحالات المزاجية و الانفعالات لتحفيز الأداء و تقييمه في مهام فكرية معقدة ، فعلى سبيل المثال يمكن لبعض الأفراد أن يواجهوا القلق الناتج عن الامتحانات لتحفيزهم نحو إعداد أكثر شمولاً و اكتساب معايير أكثر دقة . و قد يتخيل آخرون النتائج السلبية كطريقة لتحفيز أدائهم . و ربما يستخدم الأفراد الحالات المزاجية الجيدة لزيادة ثقتهم في قدراتهم و يثابرون في وجه عوائق و تجارب سيئة .(Mayer &Salovey , 1997)

ثالثاً: فهم الانفعالات :

و يختص الفرع الثالث من الذكاء الوجداني بالمعرفة الأساسية عن النظام الانفعالي و تتضمن المعالجة المعرفية للانفعال القدرة على وصف الانفعالات بكلمات و تمييز العلاقات بين أمثلة المعجم الوجداني و استخدام تلك المعرفة الانفعالية . فالشخص القادر على فهم الانفعالات و توليفاتها و تطورها مع الزمن ، فإنه قادر على فهم الجوانب الهامة من الطبيعة البشرية و العلاقات بين الأشخاص .(Salovey, et al, 2001(b))

و تبدأ المعرفة الانفعالية في مرحلة الطفولة ، وتتطور خلال مراحل الحياة مع ازدياد مستوى فهم تلك المعاني الانفعالية . و بمجرد أن يميز الطفل الانفعالات ، يبدأ بتصنيفها ، وإدراك العلاقات بين تلك التصنيفات . فالطفل يبدأ في تمييز التشابه و الاختلاف بين الضيق و الغضب ، بين الحب و الكراهية ، كما أن الطفل يتعلم تلقائياً ما يعنيه كل شعور في إطارات العلاقات مع الآخرين ، فالوالدان يعلمان أطفالهما الاستدلال الانفعالي بطريقة ربط الفعل بالموقف ، و على سبيل المثال : قد يعلم الوالدان طفلهما الربط بين الحزن و الفقدان عن طريق مساعدته على إدراك أنه حزين بسبب بعد صديقه عنه .

إن الأفراد الأذكياء وجدانياً لديهم القدرة على تمييز أن المصطلحات المستخدمة لوصف الانفعالات تكون منتظمة في مجموعات ، و بالتالي يتعلم الأفراد أن الغضب الشديد ، و التهيج ، و الانزعاج يمكن تصنيفها معاً كمصطلحات متصلة بالغضب . و استنتاج العلاقات بين تلك المصطلحات أي أن الانزعاج و التهيج قد يؤدى إلى الغضب إذ لم تتم إزالة العامل المستفز .

كما يبدأ الشخص الناضج كذلك في إدراك أن هناك انفعالات متناقضة و مركبة متولدة في ظروف معينة ، و يتعلم الطفل أنه من الممكن أن يشعر بكل من الحب و الكراهية تجاه الشخص نفسه . و من المحتمل أيضا عند هذا المستوى من النمو أن يدرك الطفل توليفات الانفعالات ، إذ يمكن النظر إلى الرهبة في بعض الأحيان بوصفها مزيجاً من الخوف و الدهشة ، و الأمل مزيجا من التفاؤل و الثقة .

إن التعقيد المتزايد في مجال الذكاء الوجداني يتمثل في معرفة أن الانفعالات يمكن أن تمتزج بوسائل مثيرة و غامضة .

ويشمل فهم الانفعالات و تحليلها القدرة على تمييز التحول في الانفعالات . إذ تميل الانفعالات إلى أن تظهر في سلاسل نموذجية . فالغضب يمكن أن يشتد إلى الغيظ بعد ذلك يتحول إلى رضا أو إلى الشعور بالذنب تبعاً للظروف المحيطة .

و يستمر الشخص بالاستدلال حول تتابع الانفعال ، فالشخص الذي يشعر بأنه غير محبوب يمكن أن يرفض اهتمام شخص أخر به لخوفه من الرفض الأخير . إن الاستدلال حول تتابع المشاعر في العلاقات بين الأشخاص مركزي في الذكاء الوجداني .

و هكذا نرى الأفراد الأذكياء وجدانياً قادرين على فهم الانفعال و تحليله ، و إن تلك القدرات تمكنهم من استخدام المعرفة الانفعالية في فهم جوانب هامة من الطبيعة البشرية و العلاقات بين الأشخاص .((Salovey, et al , 2001(c))

رابعاً : إدارة الانفعالات:

يختص هذا الفرع بالتنظيم الواعي للانفعالات لتعزيز النمو الانفعالي و الفكري . و يشتمل على تنظيم الانفعالات في ذات الفرد ولدى الآخرين (كمعرفة كيف تهدأ النفس بعد مشاعر الغضب مثلاً ، أو القدرة على التخفيف من قلق شخص أخر).و تسهم المعرفة الانفعالية أيضاً في تنظيم الانفعال ، و مع ذلك يبقى على الأفراد أن يطوروا المزيد من الكفاءات حتى يتمكنوا من تنظيم انفعالاتهم و انفعالات الآخرين ، لذلك يجب على الأفراد أن يكونوا أولاً منفتحين على خبرة المزاج و الانفعال ، ثم الممارسة إلى أن يصبحوا ماهرين في السلوكيات التي تدفع إلى المشاعر المطلوبة. ((Salovey , et al, 2001(c))

وتبدأ الإدارة بالإدراك الانفعالي الذي يتيح للفرد الاستفادة من تغيرات المزاج و فهم الانفعالات مما يساعده على إدارة المشاعر و التعامل معها على نحو كامل .

و يمكن للفرد أن يتعلم شيئاً ما عن مشاعره إذا أصغى إليها (الانفتاح على المشاعر) ، و في أثناء نمو الطفل فإن والديه يعلمانه عدم التعبير عن مشاعر معينه – الذهاب إلى غرفته أذا غضب مثلاً – و بالتدريج يفهم ويطبق الطفل تلك الانقسامات بين المشاعر و الأفعال ، و يبدأ الطفل في تعلم أن بإمكانه فصل الانفعال عن السلوك ، كما يعلم الوالدان الطفل استراتيجيات ضبط الانفعال – كالعد من واحد إلى عشرة عند الغضب – و كنتيجة لذلك يتعلم الطفل التعبير عن الانفعال حين يكون ذلك ملائماً.

و من الممكن أن يكون الغضب الشديد من شخص أخر أو حاكم ظالم مثلاً مفيداً في الاستدلال حول الموقف ، و لكنه قد يكون ضاراً عند ما تكون المشاعر في ذروتها ، ففي هذه الأوقات سوف يعرف الشخص الناضج انفعالياً أن عليه أن يتراجع و يناقش الأمور في هدوء. (Mayer & Salovey , 1997)

وبنضوج الفرد تنشأ تلك الخبرة التأملية الفكرية للمزاج ، إذ يكتسب الأفراد من خلال خبرة التأمل الذاتي في الانفعال معرفة أسباب خبرتهم الانفعالية ، وهكذا تسمح المعرفة بالانفعال للإفراد أن يشكلوا نظريات عن كيفية الانفعالات و سبب استخلاصها من خلا ل المواقف

المختلفة ، و أن هذه القدرة على فهم الخبرات الانفعالية و تحليلها تترجم إلى قدرة أفضل لفهم الذات و علاقاتها بالبيئة و التي يمكن أن تعزز تنظيم انفعالي و سعادة أكبر.
(Mayer &Salovey , 1997)

وعلى الرغم من أن خبرة التأمل الذاتي في الانفعال تمكن الأفراد من التعرف إلى تلك الأمزجة التي تتطلب التنظيم ، فإن الانتباه التام لا يكون دائماً ملائماً . إن انتباه الفرد لمزاجه يرتبط على نحو ايجابي بالتعبير عن أعراض جسدية و بالاكتئاب و بالعصبية. و تكون لدى الأفراد الذين يراقبون حالاتهم المزاجية بشده تقديراً متدنياً للذات و ميلاً لاختبار حالات وجدانية مكثفة و سلبية أكبر . و يتفق أولئك الأفراد على أن حالاتهم المزاجية هامة و مؤثرة على سلوكهم لكنهم يظهرون نجاحاً أقل في تنظيم المزاج .

ويختلف الناس في قدرتهم على معرفة حالاتهم المزاجية و تمييزها و فهمها ، فبينما يزعم بعض الأفراد بقدرتهم على وصف مشاعرهم بوضوح ، فإن آخرين يعترفون بعدم قدرتهم على معرفة الكيفية التي يشعرون بها .

وقد وجد ماير أن الناس يتوزعون إلى نماذج متنوعة فيما يختص بالانتباه لمشاعرهم و التعامل معها :

الوعي بالذات : الوعي بحالتهم المزاجية كما تحدث . و هؤلاء لديهم ثراء فيما يختص بحياتهم الوجدانية ووضوح رؤية بالنسبة لانفعالاتهم يمكن أن تكون الأساس لسمات شخصية أخرى وهم على يقين بحدودهم و يتمتعون بصحة نفسية و لديهم رؤية ايجابية للحياة و حين يصابون بحالة مرضية سلبية فإنهم لا يتوقفون عندها ،بل يكونون قادرين على الخروج منها بسرعة .

المنجرف : هؤلاء تطغى عليهم عواطفهم و انفعالاتهم و تبتلعهم وهم عاجزون عن تفاديها ، وتمتلكهم حالتهم المزاجية . و ليس لديهم وعي بمشاعرهم أكثر من أن يكونوا مدركين لها ، و هم لا يبذلون أي جهد للخروج من المزاج السيئ ولا يشعرون بأن لديهم تحكما في حياتهم الوجدانية.

المتقبل : هذه الفئة لديها رؤية واضحة عن مشاعرها . و أفراد هذه الفئة متقبلون لهذه المشاعر و لذلك لا يحاولون تغييرها ، و ينقسم المتقبلون إلى فريقين ذو المزاج المعتدل و بالتالي ليس لديه دافع لتغييره ، و آخرين برغم وضوح رؤيتهم عن حالاتهم المزاجية فهم معرضون للمزاج السيئ و لكنهم يتقبلونه ، و لا يقومون بأي شيء لتغييره برغم انزعاجهم ، و هذا هو النموذج الشائع لدى المكتئبين. (الأعسر وكفافى ،2000)

إن الوضوح في تمييز الحالات المزاجية يرتبط بمستوى منخفض من القلق الاجتماعي و الاكتئاب و التعبير عن أعراض جسدية بالإضافة إلى تفاؤل و رضا عن العلاقات الشخصية و الأسرية . كما أن الأفراد الذين يعرفون مشاعرهم ، يميلون لأن يكونوا انبساطيين و أقل قلق

اجتماعي ، كما يسعون إلى الألفة الاجتماعية و هم راضون بها .كما أنهم يختبرون درجة عالية من تقدير الذات و يعبرون عن شعور عالٍ بالرضا عن الحياة .

و بينما تعزز مراقبة المزاج من حالة التأمل ، فإن وصف المزاج يسمح للإفراد أن يطوروا استراتيجيات فعالة للتعامل مع حالاتهم المزاجية ، و يجب على الأفراد الإصغاء إلى حالاتهم المزاجية حتى يستطيعوا التمييز بينها و بمجرد أن يتمكنوا من التعرف إلى حالاتهم المزاجية ، فإنهم سوف يقدرون على تعديلها .((Salovey, et al , 2001(c)

إن الأفراد الأذكياء وجدانيا يمكنهم تعديل حالاتهم المزاجية و انفعالاتهم السلبية ، و المحافظة على حالاتهم المزاجية و انفعالاتهم الايجابية حين يكون ذلك ملائماً . إلا أنه في بعض الأحيان يجب على الفرد الاحتفاظ بمزاج سلبي في حالات انفعالية معينة .

و يتضمن عملية التنظيم عدة خطوات إذ يتوجب على الأفراد :

١. الاعتقاد بمقدرتهم على تعديل الحالات المزاجية السلبية في حال ظهورها (و تسمى الكفاءة الذاتية للتنظيم)
٢. مراقبة حالتهم المزاجية و انفعالاتهم بدقة .
٣. تمييز الحالات المزاجية و الانفعالات التي تتطلب التنظيم .
٤. استخدام استراتيجيات معينة للتخفيف من المشاعر السلبية و المحافظة على المشاعر الايجابية .
٥. تقويم فعالية تلك الاستراتيجيات .

ويختلف الأفراد في توقعهم أن بإمكانهم التخفيف من الحالات المزاجية السلبية ، حيث يعتقد بعض الأفراد إذا كانوا في حالة قلق فإنهم يستطيعون فعل بعض الأشياء التي تجعلهم يشعرون على نحو أفضل ، بينما يصر آخرون على أنه لا شيء يحسن من مزاجهم السلبي .
(Salovey, et al , 2001(c))

و يجب أن يكون مستوى التحكم في الانفعال عند الفرد معتدلاً ، لأن محاولات التقليل من الانفعال أو استبعاده بشكل كامل قد يؤدى إلى نتائج سلبية على صحة الفرد .

و هذا ما أشارت إليه دراسة سالوفى (Salovey) إلى أن الأفراد غير القادريين على التحكم في غضبهم معرضون لمرض القلب ، وفى الوقت نفسه ،فإن الأفراد الذين يقمعون غضبهم ربما يشتركون في أسلوب انفعالي يعمل علي استثارة أنواع معينة من السرطان .
(Salovey, 2001(a))

و قد يستخدم الأفراد تقنيات معينة للتنظيم أو التحكم في حالاتهم الانفعالية . حيث يعتقد ثاير و آخرون (Thayer et al) إن التمرينات الجسمية من أكثر الاستراتجيات الفعالة لتغيير المزاج السيئ. و يرى آخرون أن استراتجيات تنظيم المزاج تتضمن الاستماع إلى الموسيقى ،

والتفاعلات الاجتماعية و إدارة الذات المعرفية (بإعطاء الذات كلام حيوي) . بالإضافة إلى أنشطة أخرى كالتسوق و القراءة و الكتابة .

وهناك فعاليات لإدارة المزاج بشكل سلبي تتضمن : مشاهدة التلفاز ، الطعام ، النوم ، تخفيف التوتر المباشر باستخدام المخدرات أو الكحول ، أو قد يقضى الشخص وقته و حيداً ، و قد يتحاشى الشخص أو الشيء الذي سبب له المزاج السيئ .

وعموما إن أكثر الطرائق نجاحا لتنظيم الانفعال تتضمن صرف الطاقة ، و تقنيات إدارة المزاج الفعالة تشمل : الهوايات ،و التسلية ،و التمرينات ،و جهد معرفي .

وإن الشيء الأساسي لإدارة انفعالات الشخص هو البوح الانفعالي حيث أشار بينيبيكر (pennebaker) إلى أن أداء البوح بالخبرات الانفعالية في الكتابة يحسن الصحة العقلية و الفيزيولوجية اللاحقة للفرد . (Salovey , et al, 2001(c))

وتعد القدرة على مساعدة الآخرين في تعديل حالاتهم المزاجية مهارة من مهارا ت الذكاء الوجداني ، إذ يعتمد الأفراد غالباً على شبكاتهم الاجتماعية لتزويدهم بمصدات عملية وانفعالية ضد أحداث الحياة السلبية ، إضافة لذلك يكتسب الأفراد إحساساً بالكفاءة و القيمة الاجتماعية من خلال مساعدة الآخرين في الشعور بشكل أفضل ، و من خلال مساهمتهم في إدخال البهجة إلى قلب شخص محبوب .

إن قدرة إدارة خبرات الآخرين الانفعالية تؤدى كذلك دوراً هاماً في إدارة الانطباع و الإقناع . والأفراد القادرين على إدارة انفعالات الآخرين بفاعلية هم أفضل قدرة على العمل لتأييد قضية اجتماعية و بناء شبكات اجتماعية داعمة وصيانتها. (Salovey , et al, 2001(c))

ثالثاً : النماذج المختلطة للذكاء الوجداني :

إن النماذج المختلطة للذكاء الوجداني تختلف إلى حد كبير عن نماذج القدرة العقلية للذكاء الوجداني التي جرى عرضها في أول الدراسات الأكاديمية التي تناولت الذكاء الوجداني وعلى الرغم من أن هذه الدراسات قدمت مفهوماً عن القدرة العقلية للذكاء الوجداني ، فإنها وصفت أيضاً السمات الشخصية التي يمكن أن تصاحب ذلك النوع من الذكاء . و قد أشارت تلك الدراسات أن الأفراد الأذكياء وجدانياً يبتكرون عدداً من الخطط المستقبلية ، و يحسنون الاستفادة من الفرص المستقبلية ويتسمون بالإصرار في مواجهة المهام الحافزة، و لديهم اتجاهات ايجابيه نحو الحياة تقودهم إلى نتائج أفضل ومزايا أعظم لهم و للآخرين ، و على الرغم من حصر الباحثين للذكاء الوجداني في مفهوم القدرة العقلية و عزله عن السمات الشخصية مثل الحماسة و الانبساط و غيرها من السمات الأخرى بالإضافة إلى توضيح هذا

المفهوم الأساسي للذكاء الوجداني ، فإن آخرين توسعوا في معناه بإضافة قائمة طويلة من الاستعدادات أو القدرات التي تبدو أنها مستمده من عدة جوانب للشخصية .

(Mayer , et al, 2000(a))

و من رواد هذا الاتجاه هما جولمان و بارون :

حيث يشير مفهوم الذكاء الوجداني لدى جولمان إلى القدرة على التعرف إلى مشاعرنا الخاصة ومشاعر الآخرين و إلى تحفيز ذواتنا ، و إلى إدارة انفعالاتنا في الذات ، و في علاقاتنا بالآخرين. (Hedhund & Sternberg , 2000)

و يشمل المفهوم كما عبر عنه جولمان خمسة مجالات :

١. **الوعي بالذات :** و تعنى معرفة انفعالات الذات و الإدراك للمشاعر و تشمل :الدقة في قياس الذات ، و الثقة في النفس .
٢. **إدارة الانفعالات :** و تعنى التخلص من الانفعالات السلبية و تشمل :التحكم الذاتي ، و إيقاظ الضمير ، و التكيف و التجديد .
٣. **تحفيز الذات :** وتعنى تأجيل الإشباع ، و تشمل :الدافعية الأكاديمية و الاتصال ، و المبادرة و التفاؤل .
٤. **التعاطف :** و تعنى الحساسية و التأثر بمشاعر الآخرين و النظر إلى الأمور من منظورهم و التوحد معهم انفعالياً والتواصل معهم .
٥. **المهارات الاجتماعية :** أي التعامل مع الآخرين من خلال بناء واسع يطلق عليه الكفاءة الاجتماعية . (بدوى ، 2002)

و توسع جولمان في تعريفه للذكاء الوجداني في كتابه عن الذكاء الوجداني الذي صدرفي عام (1998) إذ ركز فيه على مكان العمل ، و قد عمل على تفكيك الأبعاد الخمسة للذكاء الوجداني إلى خمس وعشرين كفاءة انفعالية مختلفة منها الوعي السياسي ، و التوجه للخدمة ،والثقة بالنفس و يقظة الضمير، و الدافع للانجاز .

(Mayer , et al , 2000(b))

و قد طور جولمان و اخرون مقياساً للكفاءة الوجدانية (ECI) و الذي يضم عشرين كفاءة متصلة بالذكاء الوجداني وذلك لتقييم الذكاء الوجداني في مكان العمل . و قد شملت تلك الأداة (360) وحدة مقسمة إلى أربع كفاءات :

١. **الوعي بالذات :** و تشمل الوعي الذاتي الانفعالي ، و التقويم الذاتي بدقة ، و الثقة بالنفس.
٢. **إدارة الذات :** و تشمل ضبط الذات ، و الثوق بالآخرين، و يقظة الضمير ، و التكيفية ، و الحافز للانجاز و المبادرة .

٣. **الوعي الاجتماعي :** و تشمل التعاطف و التوجه نحو الخدمة ، و الوعي المنظم .

٤. **المهارات الاجتماعية :** و تشمل التأثير ، و التواصل ، إدارة الصراع ، و تطوير الآخرين، القيادة ، تحفيز التغيير ، وبناء العهد ، ، فريق العمل و التعاون .

(أحمد 2003)

و قد اعترف جولمان أنه كان ينتقل من الذكاء الوجداني إلى شيء أكثر اتساعاً.

إن تلك التعريفات العريضة والمتداخلة جزئيا تغطى كل جوانب الشخصية تقريباً ، و يشتمل ذلك على السمات القائمة على الدافعية (تحفيز الفرد لذاته) و كذلك على الانفعال (كتمييز الانفعالات لدى الآخرين) ، و كذلك وصف لمجالات واسعة من السلوك، إذ يضم النموذج الكلى عن كيفية عمل الفرد في العالم . ((Mayer , et al , 2000(a)

و يرى جولمان أن كلا من الذكاء العقلي و الذكاء الوجداني ليسا متعارضين، و كل فرد لديه مقدار معين في كليهما ، لكنه يرى أنه من النادر أن تجد شخصاً لديه درجة عالية في أحدهما ، و منخفضة في الأخر . (عدس ،1997)

ويشير جولمان إلى الدراسات الحديثة في مجال الخلايا العصبية بالدماغ و ما يقوم به من وظائف وجدانية ، فالنتوء اللوزى " الاميجدالا " هى الجزء المتخصص في الأمور الوجدانية ، فإذا انفصلت عن بقية أجزاء المخ ، تكون النتيجة عجزاً هائلاً عن تقدير أهمية الأحداث الانفعالية ، و يؤدى العجز عن تقدير المشاعر الانفعالية إلى أن يفقد الإنسان القدرة على التواصل مع الآخرين ، و تستطيع الاميجدالا أن تخزن الذكريات و تستجيب بردود فعل انفعالية، حيث تفحص خبرة الإنسان السابقة و تقارن ما يجرى بالحاضر بما حدث بالماضي .

كما أن الفص الأيسر الأمامي في المخ يستطيع أن يوقف أو يثبط كل الانفجارات الانفعالية السلبية ، بالإضافة إلى ذلك أن قنوات الاتصال بين الاميجدالا و التراكيب المتصلة به و بين القشرة الجديدة في المخ هي محور التفاعل بين التفكير و الشعور ، و هذه الدوائر العصبية تفسر أهمية الانفعال الحاسمة لفاعلية التفكير في اتخاذ قرارات حكيمة و إتاحة الفرصة للتفكير الواضح . (جولمان ، 1995)

كما قدم جولمان مزاعم غير مألوفة عن صحة التنبؤ لنموذجه المختلط ، و ذكر بأن الذكاء الوجداني سيكون وراء النجاح في المنزل و المدرسة والعمل و قال : إن هذا الذكاء سيعمل وسط الشباب على التقليل من العدوانية و يزيد من الشعبية و يحسن من التعلم و يوجه توجيه أفضل فيما يتعلق بالمخدرات والتدخين، وفي نطاق العمل سيساعد الذكاء الوجداني الأفراد في العمل ضمن فريق و في التعاون على العمل بشكل فعال .

وبشكل عام سيمنح الذكاء الوجداني ميزة في أى مجال من الحياة سواء أكان ذلك في العلاقات الرومانسية أم في الشؤون السياسية و التنظيمية .

كما لاحظ جولمان أنه في أفضل الأحوال فإن معامل الذكاء IQيسهم بنحو 20% في العوامل المحددة للنجاح ما يدع 80% للعوامل الأخرى و أن البيانات المتوافرة تدل على أنه قد يكون الذكاء الوجداني بنفس قوة الذكاء المعرفي ، و أحياناً أكثر قوة .

(Mayer , et al , 2000(a))

و أخيراً يرى ماير وأخرون أن الخصائص التي حددها جولمان في تعريفه للذكاء الوجداني ،كالتوجه للخدمة والعلاقات الشخصية والحدس... قد وسعت كثير من مفهوم الذكاء الوجداني و من غير المحتمل أن يستطيع شخص تلبية تلك المعايير الخمسة و العشرون في كل الأوقات ، كما أن زعم جولمان بأن الذكاء الوجداني قد يتجاوز أهمية IQ يقع في تناقض كبير مع كتابات جولمان ، و لم يقدم دليلا قويا لدعمها . بالإضافة إلى ذلك ربما لا يكون من الملائم أن ندعم نظرية جولمان باعتبارها علمية ، ففي البداية جاء تقديمها باعتبارها رواية صحفية لنظرية ماير و سالوفى الخاصة بنموذج القدرة للذكاء الوجداني ، و رغم ذلك فكثير من العلماء تعاملوا تعاملاً جاداً مع عمل جولمان . ((Mayer , et al, 2000(b)

و أياً كانت هذه الانتقادات ، فإن الفضل في لفت انتباه العلماء و العامة لمفهوم الذكاء الوجداني يرجع لجولمان فقدم وصفاً جميلاً و ثرياً للمفهوم و محتوياته عززت من أهميته و حيويته ، و أوضحت أن القدرات العقلية و حدها ليست كافية لنجاح الفرد في مختلف الجوانب الحياتية ، بل هناك جانباً إنسانياً أخر مكمل للذكاء لابد من تفعيله و الذي أسماه بالذكاء الوجداني . (الخضير ، 2002)

أما **نموذج بارون** فقد انطلق من الإجابة على سؤال مؤداه " لماذا ينجح بعض الناس في الحياة أكثر من غيرهم ؟" و قام بارون بتوسيع معنى الذكاء الوجداني و ذلك بدمجه بسمات التي لا تتعلق بالقدرة من خلال مراجعته للكتابات النفسية عن الصفات الشخصية المتصلة بالنجاح في الحياة ، و حدد خمسة مجالات كبرى في الأداء لها صلة بالنجاح .

ويضم نموذج بارون النظري ما يمكن أن يوصف بالقدرات العقلية (كالإدراك الذاتي الانفعالي) مع سمات شخصية أخرى تعد مستقلة عن القدرة العقلية (كالاستقلال الشخصي و تقدير الذات و المزاج) . و لذلك سمى نموذجه بالنموذج المختلط .

(Mayer, e al , 2000(a))

و يشير **بارون** إلي أن الذكاء الوجداني هو منظومة متعددة العوامل من القدرات الانفعالية و الشخصية و الاجتماعية المرتبطة ببعضها ، و التي تساعدنا في مواجهة المتطلبات الحياتية .

و يتضمن الذكاء الوجداني خمس كفاءات :

1. **الكفاءات الشخصية :** و تشمل تقدير الذات و الوعي الذاتي الانفعالي ، و التو كيدي ة الاستقلالية ، و تحقيق الذات .
2. **الكفاءات الاجتماعية :** و تشمل التعاطف ، و المسؤولية الاجتماعية ، و العلاقات بين الشخصية .
3. **كفاءة إدارة الضغوط :** وتشمل تحمل الضغوط و ضبط الاندفاع .
4. **كفاءات التكيفية :** و تشمل إدراك الواقع ، و المرونة ، حل المشكلات.
5. **كفاءات المزاج العام :** و يشمل التفاؤل و السعادة . (Bar-on , 2001)

كما طور بارون مقياس تقرير ذاتي للذكاء الوجداني يتضمن الكفاءات السابقة و يسمى قائمة نسبة الذكاء الوجداني (EQI).

ويرى ماير و اخارون أن كثير من الاستعدادا ت المقاسة بمقياس بارون تمت دراستها من قبل ، إذ إنها مشابهة إلى حد ما لقائمة الشخصية (CPI) التي تشمل مقاييسها (توكيد الذات ، و فاعلية العلاقات الاجتماعية ، و تقبل الذات ، و المرونة ، و التحكم بالذات ، و التعاطف ....) .

وإن ذلك التداخل يدل على أن المقاييس الجديدة للذكاء الوجداني لا تختلف كلها عن مقاييس تقليدية كمقاييس الشخصية الشاملة . و بالمقارنة مع مقياس الشخصية (CPI) يجب أن يكون مقياس الذكاء الوجداني مختلفاً عنها من خلال تركيزه على فكرة أن الفرد يفكر بانفعالاته بذكاء و أن الانفعالات تعزز من الذكاء .

وعلى النقيض من المداخل المختلطة للذكاء الوجداني ، فإن البحث العلمي يجب أن يساند المعايير المتطورة بدقة ، و من أبرزها تلك المعايير ذات الصلة بالمجال :

فيجب أولاً أن يتوافر تطابق جديد بين مفهوم معين كالذكاء الوجداني و بين أي اختبار يستخدم لقياسه ، و هذا التطابق يسمى (صدق الاختبار)، هذا بالإضافة إلى أن الاختبار الجديد يجب أن يقيس شيئاً جديداً ومختلفا عما تقيسه الاختبارات السابقة . وذلك يسمى (الصدق الزائد) . ((Mayer , et al, 2000 (b)

و من خلال العرض السابق نرى أن سمات الشخصية الاجتماعية ، ويقظة الضمير، أو التفاؤلية و غيرها من السمات الشخصية لا تشير بذاتها إلى ذكاء لأن هذه السمات ليس منها من يختص بحل مشكلة ، و أن مدخل القدرة للذكاء الوجداني هو أكثر تميزاً عن المداخل المختلطة .كما يمكن تلخيص النماذج المختلطة للذكاء الوجداني علي النحو الموضح في الجدول (1).

الجدول(1)

تلخيص النماذج المختلفة للذكاء الوجداني

ماير و سالوفى (1997)	**بارون (1997)**	**جولمان (1995)**
تعريفات عامة	**تعريفات عامة**	**تعريفات عامة**
الذكاء الوجداني هو مجموعة من القدرات التي تفسر اختلاف الإدراك و الفهم الانفعالي للأفراد من حيث الدقة . و بشكل محدد الذكاء الوجداني هو القدرة على إدراك الانفعال و التعبير عنه و القدرة على استيعاب الانفعال في الفكر و القدرة على الفهم و الاستدلال بالانفعال و القدرة على تنظيم الانفعال في الذات و لدى الآخرين .	الذكاء الوجداني هو نظام من القدرات غير المعرفية و الكفاءات و المهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواجهة متطلبات و ضغوط البيئة .	تتضمن قدرات الذكاء الوجداني: التحكم الذاتي و الحماس و المثابرة و القدرة على تحفيز الذات و هناك كلمة قديمة لمجموعة المهارات التي يمثلها الذكاء الوجداني و هي " خلُق"
المجالات الرئيسة للمهارات	**المجالات الرئيسة للمهارات**	**المجالات الرئيسة للمهارات**
*** إدراك الانفعال و التعبير عنه:** – تحديد الانفعالات و التعبير عنها في الحالات الفسيولوجية للفرد و مشاعره و أفكاره . – تحديد الانفعالات و التعبير عنها كما تبدو لدى الآخرين و في العمل الفني و اللغة . *** استيعاب الانفعال في الفكر :** – تتقدم الانفعالات على التفكير بوسائل كثيرة . تتولد الانفعالات كعوامل مساعدة على الحكم و الذاكرة .	***المهارات الشخصية :** –الوعي الذاتي الانفعالي. – التو كيدية . – تقدير الذات. – تحقيق الذات. – الاستقلالية . ***المهارات الاجتماعية:** - العلاقات بين الشخصية. - المسؤولية الاجتماعية . - التعاطف . ***مقاييس التكيف :** –حل المشكلات	*** معرفة انفعالات الفرد :** – تميز الشعور في حالة حدوثه . – مراقبة المشاعرمن لحظه إلى أخرى . *** إدارة الانفعالات :** – التعامل مع المشاعرلتكون ملائمة . – القدرة على تهدئة الذات . – القدرة على التخلص من القلق و الحزن . *** تحفيز الذات :** – ترشيد الانفعالات لخدمة هدف . – تأجيل الإشباع و التحكم في

***فهم الانفعال و تحليله :** - القدرة على تصنيف الانفعالات بما في ذلك الانفعالات المركبة و المشاعر المتزامنة . - القدرة على فهم العلاقات المرتبطة بتحولات الانفعال . ***التنظيم التأملي للانفعال :** - القدرة على البقاء منفتحاً للمشاعر. - القدرة على مراقبة و تنظيم الانفعالات على نحو تأملي لتعزيز النمو الانفعالي و الفكري .	– إدراك الواقع . – المرونة . ***مقاييس إدارة الضغوط:** - تحمل الضغوط. - ضبط الاندفاع . ***المزاج العام :** - السعادة. - التفاؤل .	الاندفاع . – القدرة على الدخول في حالة القلق . *** تمييز الانفعالات لدى الآخرين :** – الإدراك المتسم بالتعاطف . – التناغم مع حاجة ورغبة الآخرين . *** التعامل مع العلاقات :** –المهارة في إدارة انفعالات الآخرين. – التفاعل بلطف مع الآخرين .
نوع النموذج " قدرة "	**نوع النموذج " مختلط "**	**نوع النموذج " مختلط "**

(Mayer , et al, 2000(a))

رابعاً : تطبيقات الذكاء الوجداني:

يرى ماير و أخرون أن الذكاء الوجداني قد يكون متنبئاً لنتائج هامة سواء أكان ذلك في المدرسة أم المنزل أم مكان العمل ، إلا أنه ليس بديلاً عن القدرة المعرفية أو مهارات العمل . و قد أشارت البحوث إلى أن الذكاء الوجداني قد ترافق مع سلسلة من النتائج الايجابية في مجالات عديدة .

الذكاء الوجداني و السلوك:

يرتبط الذكاء الوجداني بعدد من السلوكيات المقبولة و المتوافقة ، حيث أشارت دراسة كل من Trinidad &Johson,1999; Rubin,1999; Mayer et al2001;Vorbach,2002) إلى دور الذكاء الوجداني في التخفيف من المشكلات السلوكية و العنف بين الطلبة . و قد خلصت تلك الدراسة إلى أن الطلاب ذوى الذكاء الوجداني المرتفع كانوا أقل تدخيناً للسجائر أو تناولاً للكحول ، كما أنهم كانوا أقل عدوانية مع أقرانهم ، و أكثر قبولاً اجتماعياً من قبل مدرسيهم مقارنة بالطلبة ذوى الذكاء الوجداني المنخفض . كما أشارت تلك الدراسات إلى أن الطلبة ذوى الذكاء الوجداني المرتفع كانوا أكثر تعاطفاً مع الآخرين و تفاعلاً معهم ، و أكثر رضاً عن حياتهم مقارنة بالطلبة ذوى الذكاء الوجداني المنخفض . وقد ارتبط الذكاء الوجداني المرتفع بالكفاءة الاجتماعية والملائمة الاجتماعية لهؤلاء الطلبة ، كما

ارتبط الذكاء الوجداني بشكل ايجابي مع أنماط السلوك المقبول اجتماعياً ، و مع خصائص الصداقة .

(Lopes & Salovey , 2001)

الذكاء الوجداني و الانجاز الأكاديمي:

يشير علماء النفس إلى أن الذكاء العام يتنبأ ببعض جوانب النجاح الأكاديمي و المهني ، إذ يفسر ما بين 10% و 20% من هذا النجاح و تبقى نسبة 80% إلى 90% من التفسير لعوامل أخرى. (Mayer & Salovey , 1997)

كما يشير لوبس و سالوفى (Lopes & Salovey , 2001) إلى أنه بالرغم من عدم و جود أدلة قوية تتصل بالذكاء الوجداني و الانجاز الأكاديمي ، إلا أن القدرات الانفعالية قد تكون هامة للإنجاز الأكاديمي ، و على سبيل المثال فقد يكون إدراك الانفعالات هاماً للتعبير الفنى و الكتابة ، و قد تساعد القدرة على استخدام الانفعالات لتيسر عملية التفكير لدى الطلبة على تحديد النشاطات التي يركزون عليها بالاعتماد على ما يشعرون به ، كما أن الحالات المزاجية تعزز من التفكير التباعدي و التخيل والتي قد تساعد بدورها في الإبداع لدى الطلبة ، و قد تساعد القدرة على إدارة الانفعالات لدى الطلبة على معالجة المواقف المثيرة للقلق كالامتحانات أو بدء مشاريع مبدعة . (Lopes & Salovey , 1997)

و في دراسة قام بها باركا رد (Barchard, 2000) لمعرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والإنجاز الأكاديمي أشارت الدراسة إلى أن الذكاء الوجداني قد تنبأ بدرجات طلاب الجامعة في نهاية السنة إلا أن الذكاء الوجداني كان العامل الثاني بعد القدرات المعرفية في التنب ؤ بالنجاح ، كما اشتركت سمات الشخصية في التنبؤ بهذا النجاح .

(Salovey , et al, 2001(b))

الذكاء الوجداني في مجال العمل :

يرى ماير و أخرون أن الذكاء قد يؤدى بعض الأدوار الهامة فى القيادة و التطور المهني و في الحياة العملية ، فهو أحد العناصر الهامة للتنبؤ في مكان العمل ، إلا أن الذكاء الوجداني ليس بديلاً عن القدرة و المعرفة أو مهارات العمل . (Mayer , et al , 2003)

ويشير كارسو (Caruso, 1999) إلى استخدامات الذكاء الوجداني في مكان العمل :

1- **التطور المهني** : يؤدى الذكاء الوجداني دوراً هاماً في مجالات عديدة من حياتنا ، إلا أنه ليس حاسماً للنجاح في كل المهن و الأعمال ، فبعض الأعمال لا تتطلب ذكاءً و وجدانياً عالياً ، في حين هناك أعمال تتطلب الكثير من الذكاء الوجداني للإعمال التي تتطلب التعاطف و الاتصال بالناس و فهم الآخرين ، و تتضمن العمل ضمن فريق ، فإذا

كان الفرد لا يملك مستوى عالي من الذكاء الوجداني فقد تكون تلك الأعمال صعبة و أقل رضاً لهذا الفرد .

2- **تطوير الإدارة :** إن الذكاء الوجداني هو مجموعة من القدرات التي قد تساعد المديرين بطرائق عديدة على أن يكونوا أكثر مرونة في التخطيط و تحفيز الذات و الآخرين ، و اتخاذ قرارات هامة .

فالسلوك الذكي وجدانياً يساعد المديرين في التخطيط بشكل أفضل من خلال عدة طرائق منها تغيير الخطط لتلبى حاجتهم الحالية ، و التكيف مع المواقف و اللجوء إلى الخطط المتعاقبة و تغييرها عند الفشل . و المديرون الأذكياء وجدانيا لديهم القدرة على فهم انفعالاتهم و انفعالات الآخرين كي تساعدهم على تحفيز الموظفين و تحفيز أنفسهم ، و على مساعدة الأفراد على الاستمرار في العمل . كما أن لديهم القدرة على اتخاذ قرارات هامة وذلك من خلال استخدام انفعالاتهم لتيسير تفكيرهم و رؤية الأشياء بوضوح عندما تكون المشاعر قوية .

و قد تناولت بعض الدراسات دور الذكاء الوجداني في مكان العمل **(Collins , 2001; Maccalupo, 2002)** و خلصت تلك الدراسات إلى أن الذكاء الوجداني ربما لا يؤدى دوراً هاما في النجاح لدى المديرين ، و قد تكون هناك متغيرات أخرى تساهم في هذا النجاح أيضا .

3- **فعالية الفريق :** تعد مهارات الذكاء الوجداني أحد الأسس للعمل بفعالية و كفاءة مع الأخريين ، إذ يساعد الذكاء الوجداني الفرد في التفكير بشكل مبدع من خلال رؤي ة المشكلات من رؤى عديدة ، و امتلاك العديد من الأفكار المبدعة و الجديدة و توليد أفكار و حلول جديدة للمشكلات . بالإضافة إلى أن الذكاء الوجداني يساعد الأفراد على العمل مع الأخريين من خلال التأثير بالناس أو بناء الاتفاق ، و الثقة بالأخريين و التعاطف .

و قد أشارت دراسة ريك (Rice) إلى العلاقة بين الذكاء الوجداني و فعالية الفريق حيث يساعد الذكاء الوجداني قادة الفريق ، و فريق العمل في أن يكونوا أفضل في إرضاء العملاء ،إلا أنه ليس من الضروري أن يزيد الكفاءة التي يؤدون بها هذه السلوكيات . (Caruso , 2001)

الذكاء الوجداني و الصحة الجسمية :

يرى سالوفى و أخرون **(Saloveu et al, 2000)** أن هناك علاقة بين الحالات الانفعالية و الصحة الجسمية ، و أن هذه العلاقة من شأنها أن تحسن من إدراكاتنا للحالة الصحية و المعتقدات و السعادة الذاتية تجاه مشاعرنا ، و خلصت

الدراسة إلى أن هناك تأثيراً مباشراً للوجدانات الموجبة على فسيولوجيا الجسم و خاصة في رفع كفاءة جهاز المناعة للتغلب على بعض الأمراض ، و أشارت الدراسة أيضاً إلى أن الاستقرار الفسيولوجي مرتبط بالمشاعر الايجابية . (عجاج ، 2002)

وقد أشار **سالوفى (Salovey , 2001)** إلى المشكلات الصحية الناتجة عن التعبير الانفعالي الشديد و القمع الانفعالي ، حيث ذكر أن الميل للاستجابة إلى المواقف الاجتماعية بعداء يرتبط بمرض في الشريان التاجي للقلب ، إذ يرتبط التصاعد الانفعالي الذي يحدث غالباً لأشخاص يتصفون بعداوة لاذعة بمركبات عضوية ذهنية تتحول إلى مجرى الدم و تؤدى إلى زيادة كلسترول الدم و تتجه الأوعية الدموية المغذية لعضلة القلب للانقباض بينما تزيد سرعة ضربات القلب ، مما يجهد المنظومة الناتجة و قد يؤدى إلى سد الشرايين المغذية لعضلة القلب و إلى نوبة قلبية .

لذلك فإن التنظيم الملائم للانفعالات هو متنبئ هام للصحة الجيدة . و يكمن للأفراد أن يتعلموا تنظيم انفعالاتهم من خلال استراتيجيات ضبط المزاج أو الإفصاح الانفعالي عن الصدمات التي قد تحسن من صحتهم البدنية و العقلية اللاحقة . ((Salovey , 2001(a)

الذكاء الوجداني و أساليب المواجهة :

يرى سالوفى و أخرون (**Salovey et al , 2000**) أن أساليب المواجهة الناجحة للصدمات النفسية تعتمد على عملية متكاملة للعديد من الكفاءات الانفعالية ، في حين أن أشكال القصور في الكفاءات الانفعالية الأساسية مثل العجز في إدراك الانفعال و التعبير عنه يتعارض مع نمو مهارات المواجهة و تنفيذها مثل تنظيم الانفعال .

إن الأفراد الأذكياء وجدانيا لديهم القدرة على تحديد الكيفية التي يشعرون بها و يفهمون مضامين هذه المشاعر و ينظمون بفعالية خبراتهم الانفعالية ، و بالتالي سيتكيفون على نحو أكثر نجاحاً مع الخبرات السلبية مقارنة بالأفراد ذوى الذكاء الوجداني المنخفض . إن الأفراد ذوى الذكاء الوجداني المنخفض و غير القادرين على إدراك حالاتهم الانفعالية و تقييمها بدقة قد يفشلون في التعرف إلى أصل مشكلاتهم . و بالتالي فإن عملية المواجهة ستتوقف و تعيق البوح الانفعالي الفعال .

و يجب على الأفراد الأذكياء وجدانياً أن يكونوا قادرين على التعرف إلى أساليب المواجهة الفعالة و ممارستها . و على سبيل المثال : يرى هوكسيما و أخرون (**Hoeksema et al, 1993**) أن أكثر الطرائق الفعالة للتحرر من دائرة المواجهة التأملية هو الإلهاء، فعندما يستخدم الأفراد أنشطة مبهجة للتفريغ عن حالاتهم النفسية ، فإنهم يظهرون مهارات أفضل لحل المشكلات و أفكار سلبية أقل . ،و إن أحد أهم المهارات فعالية في نطاق

التنظيم التأملي للانفعال هي القدرة على تحسين الانفعالات السلبية و تعزيز الانفعالات الايجابية .

و يجب على الأفراد الأذكياء وجدانياً أن يبوحوا بخبراتهم الانفعالية لأنهم أكثر ميلاً إلى إدراك أن المشاركة وسيلة فعالة للتنظيم ، و بذلك تنظيم انفعالات الفرد فضلاُ عن ذلك ، إن المقومات اللغوية التي تميز البوح الانفعالي الفعال(التبصير ،والتفكير السببي ،وتوازن الانفعال) تعكس قدرة الفرد على فهم الانفعال و تحليله و تنظيمه بفاعلية .

وبالتالي فإن الأفراد الذين لديهم كفاءات انفعالية قوية يجب عليهم أن يكونوا قادرين على:

1- إدراك استجابتهم الانفعالية لصدمة ما على أنها أمر طبيعي .

2- رؤية الصدمة و انفعالاتهم في سياق حياتهم الاشمل .

3- تحديد ميزات ايجابية عن الصدمة و عن انفعالاتهم .

و أخيراً إن الذكاء الوجداني يعزز أساليب المواجهة الفعالة ، لأن الأفراد الأذكياء وجدانياً يتكيفون بشكل أفضل عندما تنشأ الخبرات الضاغطة ، حيث قام جولمان و آخرون (Goleman et al, 1996) بدراسة استطلاعية على الطلبة ثلاث مرات خلال نصف السنة الدراسية . في بداية الفصل الدراسي ، و في أثناء امتحانات الفصل الدراسي ، و في أثناء الامتحانات النهائية ، و قد وجدوا أن الطلبة القادريين على تنظيم حالاتهم المزاجية عندما كان الضغط مرتفعاً قد زاروا المركز الصحي بمعدل أقل من الطلبة الذين شعروا بأنهم لا يستطيعون تنظيم مشاعرهم في أوقات الضغط المنخفض . ((Salovey, et al, 2000(b)

اتخاذ القرار

مفهوم اتخاذ القرار :

لقد حظيت عملية اتخاذ القرار باهتمام العديد من علماء الإدارة وعلم النفس ، لكونها تلازم الإنسان في حياته اليومية والوظيفية ، وتلبي احتياجاته المختلفة وتحقق له التكيف ، فالإنسان ينفرد عن غيره من الكائنات الأخرى بامتلاكه قدرات عقلية تحقق له إمكانية التجربة المطلوبة والاختيار عند مواجهة مشكلة ما. (كبية ،1990).

كما أوضح Salovic أن اتخاذ القرار يعد جوهر السلوك الهادف أو الذكي ،وأن اتخاذ القرار درس منذ القدم عن طريق الفلاسفة والرياضيين والاقتصاديين والإحصائيين وبالرغم من ذلك فهو ذو تاريخ قصير في علم النفس ،فقد ظهرت أول مراجعة واسعة لنظرية اتخاذ القرار في مجلة التقارير النفسية للعالم ادواردز Edwards عام 1954. (Salovic,1990)

وقد ذكر جروان بأن " بعض الباحثين قد صنف عملية اتخاذ القرار ضمن استراتيجيات التفكير المركبة ، وذلك لكونها تتطلب استخدام الكثير من مهارات التفكير العليا كالتحليل والتقويم والاستقراء والاستنباط لذا فقد يكون من المناسب تصنيفها ضمن استراتيجيات التفكير المركبة كالتفكير الإبداعي والتفكير الناقد وحل المشكلات . (جروان ، 1999)

ويجمع علماء الإدارة وعلم النفس على أن معنى اتخاذ القرار ينطوي على وجود عدد من البدائل التي تتطلب المفاضلة بينها واختيار أنسبها ، وعليه فإن عملية المفاضلة ، تعد جوهر عملية اتخاذ القرار وبدونها تنتفي العملية ولا يكون هناك اتخاذ قرار.
(توفيق وسليمان ،1995)

ويشير العمري بأن كلمة قرار لغة مشتقة من أصل لاتيني معناها القطع أو الفصل ، أما اصطلاحا فقد أتفق الباحثون والمختصون على أن القرار هو إصدار حكم معين في موقف ما وذلك بعد التفحص الدقيق للبدائل المختلفة . (العمري ،2002)

وبكلمات أخرى يرى النمر المشار إليه في دلال الهد هود(1996)بأن القرار هو عملية فكرية عقلية يسعى الفرد من ورائها إلى انتقاء بديل من مجموعة بدائل لحل مشكلة ما.

وقد أورد العلماء والدارسون لعملية اتخاذ القرار العديد من التعاريف كل من وجهه نظرة وذلك حسب خلفيته العلمية والثقافية،فقد عرفها سلام (1985)المشار إليه في دلال الهد هو د (1996)بأنها أخر الخطوات في عملية صنع القرار والتي تتضمن اختيار الحل الأفضل من بين البدائل المناسبة.

وينسجم ذلك مع ما ذهبت إليه دلال الهد هو د(1996)في أن اتخاذ القرار عملية عقلانية يتم من خلالها اختيار أفضل الحلول الممكنة وإصدار حكم يتعلق بمشكلة ما لتحقيق الهدف المطلوب بأقل كلفة وأقصر وقت ممكن.

وذلك مماثل لما ذهب إليه جروان(1999)بأنها عملية تفكيرية مركبة تهدف إلى اختيار أفضل البدائل المتاحة للفرد في موقف ما من اجل الوصول إلى الهدف المرجو.

وقد ركز الساعد وعلى (2001)على أهمية الدراسة والتفكير الموضوعي الواعي في عملية اتخاذ القرار وافترض أن يتم الاختيار بين بندين علي الأقل .

وهذا ما ذهب إليه سنج(2000)إذ يرى أنها عملية يتم خلالها اختيار بديل من بين عدة بدائل في موقف معين.

وقد ذهب الخرابشة (2002) إلي أن الأساس في اتخاذ القرار هو المفاضلة بين البدائل المتاحة ثم اختيار بديل من البدائل المطروحة بعد دراسة وتفكير ،ومن ذلك فإن اتخاذ القرار هو عملية عقلية يتم من خلالها توليد وتقييم البدائل المختلفة ثم اختيار البديل

الأفضل من بين هذه البدائل على أساس مجموعة من الخطوات المتسلسلة لتحقيق هدف محدد.

إن بعض الباحثين يخلط بين مفهوم صنع القرارات واتخاذها ،فعملية صنع القرار هي مجموعة من الخطوات والإجراءات المتتابعة تبدأ بتحديد المشكلة وتنتهي باتخاذ القرار وتنفيذه ، أما مرحلة اتخاذ القرار فليست إلا جزءاً من عملية صنع القرار وآخر خطواته والتي تتضمن اختيار بديل من بين عدة بدائل لحل المشكلة القائمة . (الخرابشة،2002)

المدارس العلمية لاتخاذ القرار :

أشار حبيب (1997) بأن السلمي قسم المدارس الفكرية في عملية اتخاذ القرارات على النحو التالي :

المدرسة الواقعية :

تنظر هذه المدرسة إلى عملية اتخاذ القرارات بطريقة علمية وعملية في الوقت نفسه وتعمد إلى اتخاذ القرارات في ضوء دراسة المشكلة الحالية والبدائل المتاحة أمام حل هذه المشكلة ، وتكلفة كل بديل في ضوء الإمكانيات المتاحة والظروف البيئية المحيطة .

المدرسة الإستراتيجية :

وهي نظرة شمولية إلى كافة المواقف التي تمر بها المنظمة وتعتبر أنه يجب النظر إلى كل موقف أو مشكلة داخل المنظمة في أثناء عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة لاتخاذ القرار على ضوء الإستراتيجية العامة التي تنتهجها المنظمة ، وبناء على ذلك يمكن أن تتصف القرارات التي تصل إليها المنظمة أحياناً بعدم الرشد ، نظراً لوجود متغيرات إستراتيجية تلعب دوراً في ترجيح البديل الأمثل لأتخاذ القرار .

المدرسة المختلطة :

وتمثل هذه المدرسة اتجاهاً توفيقياً يساير معطيات الواقع لكل موقف أو مشكلة تستلزم اتخاذ قرار ما . وذلك أيضاً في ضوء الإطار الاستراتيجي العام الذي تنتهجه المنظمة .

ويشير المنيف (1983) إلى وجود ثلاثة مداخل نظرية لاتخاذ القرار ، حسب آراء تشستر برنارد وسايمون وكبنر – تريجو ، يتعلق كل منها بوجهات النظر ، إما باستخدام المنطق والتحليل العلمي عند كل من سايمون وكبنر – تريجو ، أو بالتركيز على الحدس باستخدام الحكمة والتجارب الشخصية عند تشستر برنارد .

ويشير عبد الحفيظ (1981) إلى وجود أسلوبين في اتخاذ القرارات في كثير من الدول النامية : القرار الفردي والقرار الجماعي ، ويرى أن القرار الفردي هو الغالب والأكثر شيوعاً في هذه الدول .

نظريات اتخاذ القرار

لقد تباينت وجهات نظر كتاب العلوم السلوكية حول الكيفية التي يتخذ بها الفرد قراره ونتيجة لذلك فقد ظهرت العديد من نظريات اتخاذ القرار نعرض منها ما يلي :

♦ النظرية العقلانية:

لقد انطلق رواد هذه النظرية من أمثال فيبر (Veber) و فايول(Fayol)من فكرة مفادها أن علي متخذ القرار أن يسعي للوصول إلي الحلول المثلي التي تحقق له اكبر منفعة علي اعتبار أنه صاحب قدرات عقليه كبيرة. (عطية، 1984)

إن علي متخذ القرار أن يسير حسب خطوات متتابعة تبدأ بالتعرف علي المشكلة وتحديد جميع البدائل ثم التعرف على جميع النتائج المحتملة لكل بديل وتقييم هذه النتائج وصولاً إلى اختيار البديل الأمثل الذي يحقق أعلى فائدة ويحل المشكلة القائمة بشكل نهائي. (شريف، 1993)

ومن خلال ما تقدم يتضح لنا بان هذه النظرية قد أهملت عمليات البحث وجمع المعلومات عن المشكلة القائمة طالما يملكها متخذ القرار مسبقاً ، كما أنها أهملت أهمية القيود والمؤثرات البيئية المحيطة، فلم تأخذ بعين الاعتبار محدودية العقل البشري وعدم مقدرته على احتواء جميع المعلومات اللازمة لحل المشكلة القائمة ،كما أنها أهملت العوامل النفسية والأخلاقية والقيم والنظريات الشخصية للأمور في اتخاذ القرار . (الساعد وعلي، 2001)

وهكذا نجد بأن هذه النظرية ترى بأن متخذ القرار يتخذ قراره ضمن نظام مغلق بعيداً عن أية مؤثرات فيما يسمى بالقرار العقلاني. (المنصور، 2000)

♦ العقلانية المحدودة :

إن من أبرز دعاة هذه النظرية سايمون (Simon) الذي انتقد فكرة القرار العقلاني وأكد على أن العقلانية الكاملة في صنع القرار أمر غير ممكن ، وذلك نظراً لقدرات الإنسان المحدودة ولما يتعرض له من ضغوط بيئية ، وبالتالي، فإن على متخذ القرار أن يسعى إلى حلول مرضية لا مثالية بحيث تتلاءم مع الضغوط البيئية والاحتياجات الشخصية والتي تحقق له مستوى مقبول من الرضي والإشباع . (العديلي ، 1995)

وقد أكدت هذه النظرية على محدودية قدرات الفرد على جمع وتحليل البيانات ووضع البدائل المتعددة ، وبالتالي فإن على متخذ القرار أن يجمع المعلومات اللازمة حول المشكلة القائمة ، إذ أن تحديد جميع البدائل المحتملة ليست كلها يمكن تقييمها . ولكن يمكن تحديد بعض البدائل ليجري تقييمها ، وعليه فإن على متخذ القرار أن يرضي بالبديل الذي يحقق له مستوى مقبولاً من الرضا أو الإشباع، ومن تحقيق الحاجات والأهداف ، وذلك لكون اختيار

البديل الأفضل يعتمد على تجارب الفرد الشخصية ومحدودية قدراته العقلية على احتواء كافة أنماط القيم والمعلومات والسلوك. (شريف، 1993)

- **نظرية المباراة :**

تعتبر نظرية المباراة إحدى الوسائل الحديثة التي تستخدم لاتخاذ القرار في الحالات والمواقف التي تتضمن وجود نزاع بين طرفين أو أكثر من متخذي القرار حول موقف ما .

ويتضمن هذا الموقف وجود تناقض بين أهداف ومصالح كل طرف ،إذ يحاول كل طرف تعظيم المنافع أو المكاسب إلى الحد الأقصى وتقليص الخسائر إلى الحد الأدنى بحيث يسعى كل طرف في هذا الموقف التنافسي إلى تحقيق أهدافه وغاياته بحسب ما تقتضيه مصلحته الشخصية وفقاً لإجراءات وقواعد محددة ومتكاملة. (مشرقي ،1997)

وعليه فإن هذه النظرية توضح موقف متخذ القرار (المتباري) من البدائل المختلفة التي تحقق له المكاسب أو تجنبه الخسائر ضمن موقف تنافسي ، فقد يواجه متخذ القرار منافساً آخر أو عدة منافسين ، وعليه فإن ناتج المباراة قد يكون صفراً إذ ا كان متخذ القرار يواجه منافساً واحداً ، ذلك أن أي ربح يحققه متخذ القرار يعني خسارة للمنافس ، وقد يكون ناتج المباراة لا يساوي صفراً وذلك في حاجة وجود عدة منافسين . (المنصور، 2000)

أنواع القرارات :

يفرق سايمونSimonبين عدة أنواع من القرارات ويوضحها على النحو التالي :

- **القرار الهادف :** هو الذي يرتبط بالهدف النهائي ، والقرار غير الهادف : هو الذي لا يؤدي إلى تحقيق الهدف النهائي .
- **القرار الرشيد :** هو القرار الذي يعود إلى اختيار بدائل تؤدي إلى تحقيق الهدف النهائي .
- **القرار غير الرشيد :** هو القرار العفوي الذي لا يساعد على الوصول للهدف النهائي .
- **القرار المبرمج :** هو القرار الذي يخضع لحسابات وخطط دقيقة ، ويتبع جداول زمنية محددة ومقننة.
- **القرار غير المبرمج :** يتطلب قدراً كبيراً من الابتكار . وتختلف أساليب معالجة القرار غير المبرمج عن القرار المبرمج . (النمر وآخرون،1991)

العوامل المؤثرة علي اتخاذ القرار:

أوضح (أغا،1979) أن مراحل عملية اتخاذ القرار تتأثر بجوانب ثلاثة هي :

1-البواعث النفسية لدي الفرد ومدي معقوليتها والتي يمكن من خلالها تفسير السلوك النفسي للفرد في اتخاذه للقرار.

2-البيئة النفسية للفرد حيث تعتبر المصدر الأساسي الذي يوجه الفرد إلي اختيار القرار من بين البدائل التي أمامه ومن ثم كان اتخاذه له.

3-دور التنظيم ذاته في خلق البيئة النفسية للفرد من خلال تحديد الأهداف له وإتاحة الفرص للممارسة الإدارية واكتساب الخبرة داخل التنظيم ومده بالمعلومات والبيانات والبدائل وإسناد المسؤوليات له مع منحه القدر اللازم من السلطة.

4- النسق ألقيمي الذي يحكم المجتمع فمن البديهي أن أي تنظيم لا يقوم في فراغ ولكنه يباشر نشاطه في المجتمع وللمجتمع فكل منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به.

خطوات اتخاذ القرار :

تمر عملية اتخاذ القرار بمجموعة من المراحل المتسلسلة على الرغم من اختلاف تسمياتها وعددها ، إلا أنها لا تختلف من حيث الهدف المراد تحقيقه فالقرار هو ذالك القرار الذي يعتمد في اتخاذه على أسلوب منظم ومرتكز على المنطق العلمي ومستخدم جميع المعلومات المتوفرة من أجل التوصل إلى البدائل المناسبة . (السامرائي،1997)

وفيما يلي عرضا لخطوات اتخاذ القرار التي ينبغي على الفرد إتباعها عند مواجهة مشكلة ما:

١. تحديد المشكلة:

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل عملية اتخاذ القرار لأنه بتحليل وفهم وتحديد المشكلة بشكل جيد، فإنه من المتوقع أن يتم اتخاذ القرار المناسب الذي يؤدى إلى نتائج جيدة والذي يحقق الرضا والإشباع.

إن تشخيص المشكلة السيئ وعدم تحرى أسبابها سيؤدى إلى ارتكاب أخطاء في جميع المراحل اللاحقة.

فلا قيمة لأي علاج طالما بني علي تشخيص خاطئ .وعليه فإن علي متخذ القرار التروي والتعمق في دراسة المشكلة وصياغتها بعبارات محددة وتحديد أسبابها ودراسة أعراضها وجمع المعلومات عنها ثم تحليلها وصولا إلى التشخيص النهائي لها .

(المنصور، 1993)

٢. مرحلة البحث عن البدائل:

بعد فهم وتحليل وتحديد المشكلة بشكل جيد تبدأ مرحلة أخري وهى البحث عن البدائل المحتملة لمواجهة مشكلة القرار،وفى هذه المرحلة يقوم متخذ القرار بالتحري والتفتيش عن البدائل (الحلول) المختلفة لحل المشكلة التي تم تحديدها. (مشرقى،1997)

وبالطبع فإنه من الصعب أن يتم تحديد جميع البدائل المحتملة ولكن عليه أن يحدد ما استطاع منها، ويحاول الابتعاد عن البدائل السلبية أو التي سبق وأن جربها وثبت فشلها أو التي يصعب تنفيذها إذ عليه أن يحاول التنبؤ بالآثار الإيجابية والسلبية لكل بديل .وبكلمات أخرى فإن على متخذ القرار أن يحدد البدائل المرتبطة بمشكلة القرار والتي تسهم بشكل ما بحل تلك المشكلة .

وطبعا هذا ليس بالأمر السهل لأن تطوير بدائل يحتاج إلى أن يمتلك متخذ القرار قدرات شخصية وذهنية وأن يستخدم مهارات التفكير الإبداعي لتوليد بدائل جديدة وغير عادية معتمداً على معلومات الآخرين وخبراتهم وتجاربه السابقة ، ذلك أنه من الصعب علي أي فرد بذاته أن يكون ملماً بكل الحلول بعد أن تمكن ذلك الشخص من تحديد مشكلته ودراسة أسبابها فأن عليه أن يقوم بالتحري والتفتيش عن البدائل لحل مشكلته . (شريف ،1993)

٣. مرحلة تقييم البدائل :

وبعد أن تتم مرحلة البحث عن البدائل يصبح من الضروري إجراء عملية تقييم موضوعية للبدائل التي تم التوصل إليها والنظر إليها من جميع الزوايا الأمر الذي يقتضى من متخذ القرار أن يقارن بين البدائل التي تم تحديدها ومن خلال ذلك يتوصل إلي مزايا وعيوب كل بديل على حده ثم يقدر النتائج الإيجابية والسلبية لكل بديل بحيث يستبعد البديل الذي تكون ايجابياته اقل من سلبياته في ضوء ما يحقق له البديل من رضي وإشباع.

ولكن يبدو أن هذا الأمر غاية في الصعوبة ذلك أن إيجابيات وسلبيات هذه البدائل قد لا تظهر في وقت بحثها وإنما قد تظهر في المستقبل وعلي أية حال فإن هذه المرحلة تفيد في تقليص عدد البدائل المقترحة التي لا تحقق الرضا والإشباع لمتخذ القرار ، مما يحل أهم مشكلة تواجه متخذ القرار وهي مشكلة ضيق الوقت المتاح لتقييم البدائل المختلفة .

(المنصور ، 2000)

٤. مرحلة اختيار البديل الأنسب:

بعد القيام بتحديد البدائل وتقييمها فإن متخذ القرار يكون في وضع يسمح له باختيار أفضل البدائل لحل المشكلة القائمة في ضوء الحقائق والمعلومات المتاحة . (باغي،1998)

ويجب علي متخذ القرار أن يراعي ترتيب البدائل علي أساس مزاياها وعيوبها وتكاليفها ونتائجها ومضاعفاتها، ثم اختيار انسب هذه البدائل لحل المشكلة القائمة ولكن يبدو أن عملية

اختيار البديل الأفضل تتأثر إلي حد كبير بسلوكيات متخذ القرار وشخصيته وخبرته ومهارته والتي تتفاوت من شخص إلى أخر. (شريف ،1993)

٥. تنفيذ القرار :

يعتقد البعض أن دور متخذ القرار ينتهي بمجرد اختيار البديل الأفضل لحل المشكلة المطروحة ولكن يبدو أن هذا الاعتقاد خاطئ بطبيعة الحال ذلك أن البديل الذي تم اختياره يتطلب وضعه موضع التنفيذ لمعالجة المشكلة القائمة والتخلص من آثارها على نحو يحقق التكيف ويعيد التوازن للفرد كما كان،وهكذا فإن علي متخذ القرار أن يوفر جميع مستلزمات نجاح تنفيذ قراره وإزالة المعوقات التي تعترض تنفيذه علي نحو يحقق فعالية التنفيذ لتحقيق الهدف المنشود. (مشرقي ،1997)

أساليب اتخاذ القرار :

يرى جينز ومانن (Janis&Mann) المشار إليهما في فريدمان (Fridman, 1996) أن متخذ القرار يتصرف بحذر ونشاط ويستعمل عناصر ذات جودة عالية عند اتخاذ القرار ، فقد يلجأ إلى استخدام أساليب معينة ليثبت أنه قادر على التكيف وتوفير الوقت في بعض الحالات مثل القصور الذاتي والتجنب الدفاعي والنشاط الزائد .

إن عملية اتخاذ القرار تمر بمرحلتين أساسيتين من خلالهما يتمكن الفرد من اتخاذ قرار ما وهما : مرحلة التفتيش وجمع المعلومات وتحديد القيم والأهداف وتوليد وتقييم البدائل ، ومرحلة اختيار وتنفيذ البديل الأنسب ، وفي ضوء هاتين المرحلتين الهامتين فإن أساليب اتخاذ القرار بشكل عام يمكن تصنيفها وتقسيمها في ضوء بعدين هامين وهما :

١. **النظر بعمق (التروي):** وهو تلك المصادر العقلية الموجهة إلى تحديد وتعريف المشكلة بشكل دقيق وتطوير حلول بديلة ويشتمل على ثلاثة مستويات :
   - **المنخفض** : ويتضمن القليل من التفكير والاهتمام بالمشكلة.
   - **المتوسط** : ويشير إلى التفكير السطحي بالمشكلة الحلول البديلة والاعتماد السلبي على آراء الآخرين .
   - **المرتفع** : وهو يشير إلى ذلك التفكير الجدي الذي يكرس لفهم المشكلة وتشكيل الخيارات المختلفة لحلها جميعاً من خلال تقييم كل بديل .

٢. **الالتزام** : أي الوصول إلى خيار محدد وهادف وثابت لأحد البدائل التي تم تطويرها مسبقاً مع اهتمام خاص بمجموعة من الخطط التي يمكن احتياجها ويشتمل على ثلاثة مستويات :

- **المنخفض** : يشير هذا المستوى على أنه لم يتم أي اختيار من بين البدائل المتاحة .
- **المتوسط** : ويشير هذا المستوى إلى أنه تم اختيار بديل ما ولكن مع درجة منخفضة من الالتزام وهو ما يشر إلى عدم المقدرة على تبني قرار ثابت .
- **المرتفع** : ويشير هذا المستوى إلى أن البديل تم اختياره مع درجة عالية من الالتزام وهو ما يشير إلى تبني قرار ثابت ومستقر .

إن أساليب اتخاذ القرار لدى الأفراد يمكن أن تقسم إلى ثلاثة أساليب متباينة وهي (التروي ، التسرع ، التردد) وذلك بناء على المستويات المختلفة لبعدي التفكير المتروي والالتزام . (Friedman,1996)

وفيما يلي توضيحاً لهذه الأساليب التي يلجأ إليها الأفراد عند التعامل مع المشكلات التي تتطلب حلولاً:

- **الأسلوب المتروي :**

يعد هذا الأسلوب من أكثر أساليب اتخاذ القرار فعالية ، ذلك أن متخذي القرار المتروين يميلون إلى استخدام الإستراتيجيات المنطقية أو المخطط لها في اتخاذهم لقراراتهم ، كما ويبدون مسؤولية شخصية عن القرار الذي يتخذونه. (Blustein&Philips,1990)

إن الأسلوب المتروي في اتخاذ القرار يتضمن التوصل إلى قرار محدد وواضح وثابت وذلك بعد الفحص الدقيق للبدائل المختلفة ، وهو ما يشير إلى ذلك المستوى المرتفع من التفكير العميق والجدي بالمشكلة وحلولها ، فمتخذو القرار المتروون يقومون بتوضيح المشكلة على نحو مناسب ويجمعون المعلومات الكاملة حولها ومن خلال ذلك يطورون عدة بدائل وإجراءات لحل المشكلة ، ثم يزنون هذه الحلول ويقضون الوقت المناسب للتفكير بها وتمحيصها ، وأخيراً يتخذون قراراتهم ويلتزمون بها دون تغيرها. (Friedman,1996)

- **الأسلوب المتسرع :**

وقد أُعتبر هذا الأسلوب على أنه أقل نجاعة لأن متخذي القرار المتسرعين يميلون إلى استخدام استراتجيات حدسية أو عفوية وأكثر اندفاعية ، فغالباً ما تعتمد قراراتهم على العاطفة والتخيل والشعور وعلى ما يبدو صواباً في حينه دون أن يصرح كيف أتخذ قراره ، ومع ذلك فإنه يبدي مسئوليته تجاه القرار الذي اتخذه.

ويبدو أن متخذي القرار المتسرعين يتخذون قراراتهم بعد القليل من التفكير أو بالاعتماد على الآخرين ، وربما بناء على تجارب شخصية سابقة ولكنهم يظهرون التزاماً قوياً

لما يقررون ، وهكذا تأتي قراراتهم سريعة دون الكثير من التعمق والقصدية في جمع المعلومات ، فقد يكونون حكماً نهائياً حيال المشكلة التي تواجههم دون سابق بحث شامل أو تفكير جاد بها أو بالحلول الممكنة فيكونون قرارات نهائية دون تمحيص البدائل معتمدين على ما يبدو صواباً في حينه ولا مانع لديهم من تغيير قراراتهم ولكن دون تأكد أو تفكير عميق بحلول أخرى للمشكلة وهكذا تبدو قراراتهم فجائية . (lunnebrog,1978)

- **الأسلوب المتردد :**

يتضمن الأسلوب المتردد مستوى مرتفعاً من التفكير ومستوى منخفضاً من الالتزام . وفي هذي الحال فإن الفرد يبدو منهمكاً وبشكل جدي بتقصي أسباب المشكلة والحلول المحتملة لها إلي أنة ليس لدية القدرة علي اتخاذ قرار ثابت ومستقر حيال المشكلة القائمة ، فقد يقضي كثيراً من الوقت في التفكير في المشكلة والحلول الممكنة ثم يتخذ قراراً ما حيالها إلا أنه قد يغيره أكثر من مرة أو قد لا يتخذ قراراً حيالها.

وخلاصة القول أن على متخذ القرار عندما يواجه مشكلة ما أن يقوم بدراستها وتحديدها بشكل دقيق وتطوير حلول بديلة تسهم بحل تلك المشكلة القائمة ، ثم يبذل ما بوسعه لكي يتوصل إلى خيار محدد وهادف وثابت لأحد البدائل التي تم تطويرها مسبقاً وفي ضوء ذلك فإن الأفراد قد يتباينون فيما بينهم عندما يواجهون مواقف تقتضي منهم اتخاذ قرار ما ، فمنهم من يتعمق ويتروى في دراسة مشكلة القرار، بينما نجد البعض الأخر يتردد في قراره في حين أن بعضهم يتسرع في معالجة المشاكل التي تواجههم. (friedman,1996)

معوقات اتخاذ القرار الفعال:

أوضح (الهواري،1997) أن متخذي القرار غالبا ما يعجزون عن اتخاذ قرارات فعالة للمنظمة التي يديرونها وذلك لوجود بعض المعوقات منها :

- ♦ عجز متخذ القرار عن تحديد المشكلة تحديداً واضحاً ،وعدم قدرته علي التمييز بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية.
- ♦ عجز متخذ القرار عن معرفة جميع النتائج المتوقعة لجميع البدائل المتاحة .
- ♦ عجز متخذ القرار عن الإلمام بجميع الحلول الممكنة للمشكلة .
- ♦ عجز متخذ القرار عن القيام بعملية تقييم مثلي بين البدائل.
- ♦ متخذ القرار مقيد بعاداته ومهاراته وانطباعاته الخارجة عن إرادته.
- ♦ متخذ القرار مقيد بفلسفته وقيمه الاجتماعية والأخلاقية .
- ♦ متخذ القرار مقيد بمعلوماته وخبراته التي تتعلق بوظيفته.
- ♦ عنصر الوقت غالبا ما يسبب ضغطا علي متخذ القرار.

ثانيا: الدراسات السابقة:

دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني وعلاقته بمتغيرات أخرى:

١. دراسة جودة (1999)

هدفت إلى التعرف على الأبعاد الأساسية للذكاء الوجداني ،ومعرفة العلاقة بين مركز التحكم (داخلي – خارجي) والذكاء الوجداني لدى الجنسين (ذكور– إناث) بالأقسام الأدبية والعلمية . وتكونت عينة الدراسة من (410) طالب وطالبة من طلاب وطالبات الفرقة الثالثة بكلية التربية ببنها. وطبق على أفراد العينة مقياس الذكاء الوجداني لجيرابك 1998 م من ترجمة وتقنين الباحث ، بالإضافة إلى مقياس مركز التحكم الذي أعده الباحث . وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي التحكم الداخلي وذوي التحكم الخارجي في الأبعاد السبعة للذكاء الوجداني و المجموع الكلي له وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية لصالح مركز التحكم الخارجي .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الأبعاد السبعة للذكاء الوجداني ولا في المجموع الكلي له .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب التخصص العلمي والأدبي في بعد (التعامل مع الآخرين وتفهم وحفز الذات)وهذه الفروق دالة لصالح طلاب الأدبي ،بينما لا توجد فروق بينهما في الأبعاد الستة الأخر ى وكذلك في المجموع الكلي .

٢. دراسة أبي سمرا (Abi Samra, 2000)

تقوم بدراسة لمعرفة علاقة الذكاء الوجداني بالانجاز الأكاديمي (التحصيل الدراسي) . شملت الدراسة عينة مكونة من (500) من الطلاب من الجنسين من الصف الحادي عشر من المدارس العامة والخاصة .

استخدمت الباحثة الأدوات التالية :

قائمة بارون لقياس الذكاء الوجداني.

استخدمت درجات التحصيل الدراسي نهاية العام كمحك للانجاز الأكاديمي .

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

وجود علاقة دالة بين الذكاء الوجداني ومستوى التحصيل الدراسي ، حيث كان الأفراد مرتفعي الذكاء الوجداني لديهم مستوى عال من التحصيل الدراسي .

٣. دراسة غنيم (2001)

استهدف من خلال الدراسة معرفة مدى تمايز أو عدم تمايز الذكاء الوجداني عن كل من المهارات الاجتماعية وتقدير الذات ، والكفاءة الذاتية العامة .

وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة :

أن الذكاء الوجداني قدرة عامة تتضمن بعض القدرات والمهارات الانفعالية ،

وأن الكفاءة الشخصية والكفاءة الاجتماعية بمهاراتها الفرعية تعتبران وجهين لعملة واحدة لما يسمى بالذكاء الوجداني.

وأن الأفراد ذوي المستوى المرتفع من الذكاء الوجداني يتميزون بتقدير ذات عال ،ويكونون أكثر توقعاً لكفاءاتهم الذاتية ،وأكثر قدرة على استخدام المهارات الاجتماعية في التعامل مع الآخرين .

٤. دراسة جوبرج (Sjoberg ,2001)

هدفت الدراسة إلى الكشف عما إذا كان الذكاء الوجداني عاملاً في التوافق الناجح مع الحياة ، حيث افترضت الدراسة ارتباط الذكاء الوجداني إيجابياً بمستوى التعليم ،و تقدير الذات،ومقاومة الفشل ،و الإبداع ،و مستوى الدخل الشهري ،و الدافعية للعمل ، و الرضا الوظيفي ،و التوازن الجيد في الحياة / العمل ،وارتباطه سلبياً بالعمر (الصغار أكثر من الكبار) ،و الرهاب النفسي ،و إعطاء الأولوية للقيم الاقتصادية.

وتكونت عينة الدراسة من (153) موظفاً . وطبق على أفراد العينة مقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل ،واستمارة بيانات أولية (الجنس ، و العمر،و مستوى التعليم) ، مقاييس للشخصية والاتجاه ، ومحكات مرتبطة بمجال العمل .

وتوصلت الدراسة إلى :

- وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني والمقاومة الأفضل للفشل والإحباطات ، والإبداعية ، وقلة الوهاب النفسي .
- ارتفاع مستوى تقدير الذات .
- كما اتضح وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الوجداني والتوازن الأفضل للحياة/العمل ، والدخل الشهري الأعلى .
- كما ظهر وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي ، والدافعية للعمل ، وإعطاء الأولوية للقيم الاقتصادية .
- وجدت الدراسة أن النساء يتمتعن بذكاء وجداني أكثر من الرجال،والصغار أكثر من الكبار .

٥. دراسة ليندلي (Lindley, 2001)

هدفت الدراسة إلى دراسة علاقة الذكاء الوجداني ببعض متغيرات الشخصية (الانبساطية ، العصابية، كفاءة الذات ، تقدير الذات ، التفاؤل ، وجهة الضبط ، التكيف) .

وتكونت عينة الدراسة من (316) طالباً وطالبة (105 طالباً ، 211 طالبة) من طلاب الجامعة والتعليم العالي ، وطبقت الدراسة قائمة جولمان للكفاءة الوجدانية ECI وبعض مقاييس الشخصية .

وتوصلت الدراسة بواسطة معاملات الارتباط إلى :

وجود علاقات موجبة بين دالة الذكاء الوجداني وبعض متغيرات الشخصية (الانبساطية ، كفاءة الذات ، تقدير الذات ، التفاؤل ، وجهة الضبط الداخلية ، التكيف) .،

بينما توجد علاقة سالبة مع سمة العصابية .

وتوصلت الدراسة أيضاً أنه لا توجد فروق بين الطلبة والطالبات في الذكاء الوجداني.

(الدردير ،2002)

٦. دراسة مني أبو ناشي (2002)

هدفت الدراسة إلى بحث بنية الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية ، وكذلك الكشف عن تمايزه عن تلك المفاهيم . وقد تكونت عينة الدراسة من (205) طالباً وطالبة ،بواقع (93) طالباً ، (112) طالبة من كلية التربية النوعية بجامعة المنوفية . وطبق على أفراد العينة اختبار الذكاء الوجداني الذي أعدته الباحثة، ومقياس المهارات الاجتماعية إعداد السمادوني (1991) ، والبروفيل الشخصي لعبد الحميد وأبوحطب (1976) ، واختبار الذكاء العالي إعداد خيري .

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج :

وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني والذكاء العام ، حيث وجدت علاقة ارتباطيه دالة بين بعد التعاطف لاختبار الذكاء الوجداني والذكاء العام .

اتضح وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني و المهارات الاجتماعية ، حيث وجدت علاقة ارتباطيه دالة بين بعد إدارة الانفعالات لاختبار الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية. أيضا وجدت علاقة ارتباطيه دالة بين الذكاء الوجداني وسمات الشخصية ، حيث ارتبطت معظم أبعاد سمات الشخصية .

وبالنظر إلى تمايز الذكاء الوجداني والذكاء العام للمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية ،فقد كشف التحليل ألعاملي للدرجة الكلية للذكاء الوجداني ومتغيرات الدراسة الأخرى عن عدم وجود تمايز بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وأبعاد سمات الشخصية .

٧. دراسة عجوة (2002)

تهدف الدراسة إلى دراسة علاقة الذكاء الانفعالي بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي ، والتوافق النفسي لدى طلاب الجامعة .

شملت الدراسة عينة من(64) طالباً و (194) طالبة بالفرقة الرابعة بكلية التربية جامعة المنوفية . من التخصصات العلمية (رياضيات – كيمياء طبيعية – تاريخ طبيعي) والتخصصات الأدبية (لغة عربية– لغة فرنسية) .

استخدم الباحث الأدوات التالية :

قائمة بارون للذكاء الوجداني 1997 م تعريب وإعداد الباحث .

مقياس الذكاء الوجداني لسكوت1998م بناءً على نموذج ماير وسالوفي تعريب وإعداد الباحث.

مقياس الذكاء الوجداني لجيرابك 1998 م تعريب جودة 1999م .

اختبار الذكاء العالي إعداد خيري .

اختبار الذكاء المصور إعداد صالح 1978 م .

اختبار الشخصية للمرحلة الثانوية (اختبار كاليفورنيا) إعداد جابر والشيخ(د.ت)

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

- ♦ عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني و الذكاء المعرفي كما قيس بالمقاييس والاختبارات قيد البحث .

كشف التحليل العاملي لنتائج مقياس الذكاء الوجداني قيد البحث عن عاملين:

* تشبع العامل الأول مقاييس الذكاء الوجداني وتم تسمية هذا العامل بعامل الذكاء الوجداني.

* وتشبع العامل الثاني اختبارات الذكاء التقليدية المستخدمة في البحث وسمي هذا العامل بعامل الذكاء المعرفي .

- ♦ كذلك أثبتت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والتوافق النفسي والتوافق الاجتماعي والتوافق الشخصي .
- ♦ وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في الذكاء الوجداني.
- ♦ كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين ذوي التخصصات العلمية والأدبية في الذكاء الوجداني.
- ♦ توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني لصالح الأكبر سناً .

٨. **دراسة ماكالبو (Maccalupo, 2002)**

وهي بعنوان دور الذكاء الوجداني في القيادة وهدفت الدراسة إلي معرفة العلاقة بين القيادة وثلاثة عناصر رئيسية (الذكاء الوجداني ،قوة الإستراتيجيات ،القيادة الموقفية).

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- دلت النتائج علي وجود علاقة ارتباطيه دالة بين الذكاء الوجداني وعملية اتخاذ القرار لدي قادة المدارس.
- كما دلت النتائج علي وجود علاقة ارتباطيه دالة بين الذكاء الوجداني وقوة الاستراتيجيات والقيادة الموقفية ،وبالتالي يعد الذكاء الوجداني أحد العوامل الرئيسية التي تساعد علي تحديد مستوى النجاح في الدور القيادي ، وأشارت تلك النتائج إلي أن الذكاء الوجداني يمكن أن يكون متعلما ويرتقي مع العمر والخبرة.

٩. **دراسة هريدي (2003)**

للتعرف على الفروق الفردية الجوهرية على قائمة الذكاء الوجداني التي صممها الباحث وفقاً لنموذج بار – أون ، على عينة مكونة من (149) مبحوثاً، منهم (90) من الذكور، (59) من الإناث، تراوحت أعمارهم بين (18 – 56) سنة، وتنتمي العينة إلى مختلف الشرائح الاجتماعية، من حيث الحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم، والتخصص المهني، والبيئة الثقافية والحضارية، ومستويات الدخل، وقد أشارت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المتزوجين وغير المتزوجين في أبعاد الذكاء الوجداني (التعاطف، والعلاقات الشخصية، واختبار الواقع) لصالح المتزوجين، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المتزوجين وغير المتزوجين في أبعاد الذكاء الوجداني (التفاؤل، والحالة المزاجية العامة) لصالح غير المتزوجين.
- وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة من مستويات دراسية مختلفة أبعاد الذكاء الوجداني (إدارة الانضغاط، والحالة المزاجية العامة) لصالح طلاب الدراسات العليا.
- وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متوسطات درجات سكان المدينة وسكان القرية في أبعاد الذكاء الوجداني (الذكاء البين ذاتي، والذكاء البين شخصي، واحترام الذات، وتحقيق الذات، والاستقلالية) لصالح أهل المدينة.

- وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متوسطات درجات منخفضي الدخل من جانب، ومتوسطي ومرتفعي الدخل من جانب آخر في أبعاد الذكاء الوجداني (الحالة المزاجية العامة، والوعي الوجداني بالذات، وحل المشكلات، والتفاؤل) ودرجته الكلية لصالح متوسطي ومرتفعي الدخل.

١٠. دراسة فتون خرنوب (2003)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني في بعض سمات الشخصية ، وفي بعد الاعتماد –الاستقلال عن المجال الإدراكي كأحد الأساليب المعرفية ، وقد شكلت العينة (400) من طلاب الصف الثالث الثانوي : (211) طالباً و (186) طالبة ، متوسط أعمارهم (17.03) سنة .طبقت عليهم الباحثة مقاييس الذكاء الوجداني متعدد العوامل (MEIS) (لماير وآخرون) ، بعد ترجمته وتقنينه على البيئة المصرية ،كما طبقت استفتاء الشخصية للمرحلة الإعدادية والثانوية (لكاتل Kattell) تعريب غنيم وعبد الغفار ،واختبار الأشكال المتضمنة (لأولتمان وراسكن) تعريب الشرقاوي والشيخ (في صورته الجمعية) .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يتمتعون بمستويات أعلى من الذكاء العام مقارنة بأقرانهم من منخفضي الذكاء الوجداني.
- انخفاض مستوى الذكاء الوجداني بدرجة كبيرة لدى متعاطي الخمور والمخدرات.
- لا توجود أي علاقة ارتباطية بين انخفاض الذكاء الوجداني وظهور المشكلات.

١١. دراسة خولة البلوي (2004)

الدراسة حول الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق النفسي والمهارات الاجتماعية وذلك لدى عينة من طالبات كلية التربية للبنات بمدينة تبوك بلغ عددها (290) طالبة . طبقت عليهم الباحثة مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عثمان ورزق 1998 م ،و مقياس التوافق النفسي من إعداد القفاص 2000 م ،و مقياس المهارات الاجتماعية من إعداد السمادوني 1991 م .

وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج :–

- وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والتوافق النفسي .
- وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني المهارات الاجتماعية.
- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات الطالبات مرتفعات الذكاء الوجداني ومتوسط درجات الطالبات منخفضات الذكاء الوجداني في أبعاد

التوافق النفسي (الايجابية المحقة للرضا الحقيقي ، الرضا الحقيقي ،التوافق الساعي إلى تغيير الواقع ، التشبعات السلبية) . لصالح مرتفعات الذكاء الوجداني.

- ♦ عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات الطالبات مرتفعات الذكاء الوجداني ومتوسط درجات الطالبات منخفضات الذكاء الوجداني في أبعاد التوافق النفسي (اشتداد التوتر ، خفض التوتر ، رضا القناعة ، المسايرة).
- ♦ وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات الطالبات مرتفعات الذكاء الوجداني ومتوسط درجات الطالبات منخفضات الذكاء الوجداني في أبعاد مقياس المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية ، التعبير الاجتماعي ، الضبط الاجتماعي) . لصالح مرتفعات الذكاء الوجداني.
- ♦ عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات الطالبات مرتفعات الذكاء الوجداني ومتوسط درجات الطالبات منخفضات الذكاء الوجداني في أبعاد مقياس المهارات الاجتماعية (التعبير الاجتماعي ، الحساسية الاجتماعية) .
- ♦ وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات الطالبات في جميع أبعاد الذكاء الوجداني تبعاً لمتغير التخصص الدراسي (علمي – أدبي) .

١٢. دراسة محمود وحسيب (2004)

وهدفت إلى بحث العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض متغيرات الشخصية المعرفية (الذكاء العقلي التقليدي)، واللامعرفية (سمات الشخصية). واستخدمت الدراسة اختبار الرياض (بيتا) لقياس الذكاء العقلي، ومقياس التحليل الإكلينيكي لقياس سمات الشخصية البالغ عددها (16) سمة، وقامت الدراسة بإعداد اختبار الذكاء الوجداني في إطار النموذج المختلط كإطار نظري للذكاء الوجداني. وتم تطبيق أدوات الدراسة على عينة كلية قوامها (285) طالباً وطالبة ينتمون إلى مستوين تعليميين مختلفين هما : (مستوى مرحلة البكالوريوس (196) طالباً وطالبة، ومستوى الدراسات العليا (89) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج تتلخص في ما يلي :

- ♦ تتفق مكونات الذكاء الوجداني في الدراسة الحالية مع ما أشار إليه بار – أون من أن الذكاء الوجداني يعد بمثابة قدرات عقلية غير معرفية وهي : الحالة المزاجية العامة، القدرة على إقامة علاقات خارجية، قدرة الفرد على التكيف مع الواقع، القدرة على إدارة الضغوط، والقدرة علي إقامة علاقات داخلية مع الذات.

- لم تُأكد نتائج الدراسة وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والذكاء العقلي التقليدي الذي يمثل المتغير المعرفي للشخصية.
- أكدت النتائج أن الذكاء الوجداني يرتبط جزئياً مع بعض سمات الشخصية حيث أنه ارتبط إيجابياً مع بعض السمات وهي: سمة الذكاء، والثبات الوجداني، والسيطرة، والامتثال، والمغامرة، والتخيل، والدهاء، والتنظيم الذاتي. وارتبط سلبياً مع بعض السمات الأخرى وهي: كفاية الذات، والتوتر . ولم يرتبط مع سمات التآلف، والاندفاعية، والحساسية، والارتياب، والتحررية.
- أن متغير الجنس لم يؤثر تأثيراً دالاً على الذكاء الوجداني.
- أكدت النتائج أن مستوى التعليم له تأثير دال إحصائياً على الذكاء الوجداني (كلما ارتفع مستوى التعليم لدى الفرد كلما زاد معدل الذكاء الوجداني لديه).
- لم تؤكد النتائج وجود تفاعل بين عامل اختلاف الجنس وعامل اختلاف مستوى التعليم من حيث تأثيرهما معاً على الذكاء الوجداني.
- أكدت النتائج تمايز مكونات الذكاء الوجداني، الذكاء العقلي، سمات الشخصية عن بعضها البعض.

١٣. دراسة الشناوي وخليل (2005)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إسهام أبعاد الذكاء الوجداني على قائمة (بار-أون) في التنبؤ بأساليب المجابهة المستخدمة ، وأيضا التعرف على أبعاد الذكاء الوجداني المرتبطة بأساليب المجابهة التكيفية والأخرى المرتبطة بأساليب المجابهة غير التكيفية . وتم تطبيق قائمة الذكاء الوجداني إعداد بارون (1997)، وقائمة المجابهة COPE Inventory إعداد كارفر وآخرون (Carver et al ,1989) على (327) من طلاب وطالبات كلية الآداب جامعة المنوفية بمدى عمري يتراوح بين(18-23) سنة. وقد أسفرت نتائج البحث عن :

- وجود ارتباطات إيجابية دالة بين أبعاد الذكاء الوجداني وأساليب المجابهة التكيفية و ارتباطات سلبية دالة مع أساليب المجابهة غير التكيفية .
- تختلف مكونات الذكاء الوجداني المنبئة لكل أسلوب من أساليب المجابهة .
- لا يوجد تفاعل بين الجنس وأبعاد الذكاء الوجداني في التأثير على أساليب المجابهة
- لا توجد فروق بين الذكور والإناث على متوسطات درجات مكونات الذكاء الوجداني (ما عدا تحمل المشقة) وأساليب المجابهة (ما عد الفرح)

١٤. دراسة موسى (2005)

بعنوان " الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من التحصيل الدراسي والذكاء العام لدى طلاب الجامعة ". وهدفت إلى تعريب وتقنين مقياس سكوت وآخرون، ومعرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من التحصيل الدراسي، والذكاء العام. وتكونت عينة الدراسة من (394) طالباً وطالبة من تخصصات مختلفة في كلية التربية بجامعة الزقازيق وكانت أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

- لا توجد فروق بين الطلاب والطالبات في الذكاء الوجداني تبعاً لمتغير الجنس.
- توجد فروق في الذكاء الوجداني تبعاً لمتغير العمر.
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والتحصيل الدراسي.
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والذكاء العام.

١٥. دراسة مرفت دهلوي (2006)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أساليب التفكير و الذكاء الوجداني ،ومعرفة الفروق في مستوى الذكاء الوجداني وأبعاده تبعاً للصف والتخصص الدراسي ، والتعرف على أبعاد الذكاء الوجداني السائد لدى أفراد العينة .

تكونت عينة الدراسة من (300) طالبة من طالبات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة من مختلف الصفوف والتخصصات العلمية والأدبية . استخدمت الباحثة مقياس قائمة أساليب التفكير إعداد عجوة وأبو سريع(1999م)،ومقياس الذكاء الوجداني إعداد عثمان ورزق (2001 م) .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها :

- وجود علاقة ارتباطيه بين أساليب التفكير والدرجة الكلية للذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية لدى طالبات المرحلة الثانوية .
- لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الذكاء الوجداني وأبعاده بين طالبات المرحلة الثانوية تبعاً للصف الدراسي (الأول – الثاني – الثالث) .
- توجد فروق دالة إحصائياً في بعد (المعرفة الانفعالية) بين طالبات التخصص العلمي والأدبي لصالح طالبات القسم الأدبي .
- إن أبعاد الذكاء الوجداني السائدة لدى عينة الدراسة هي : التعاطف – إدارة الانفعالات – تنظيم الانفعالات – المعرفة الانفعالية – التواصل الاجتماعي .

دراسات تناولت اتخاذ القرار :

١. دراسة كشميري (1985)

بعنوان " اتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض مديري المدارس المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية ، دراسة ميدانية "

وهدفت الدراسة إلى التعرف على المواقف التي يتم فيها صنع القرار الإداري في المدارس المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية .

وانتهت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها :

عدم قدرة المعلمين على التعبير عن آرائهم أما م الإدارة ، تزايد الأعباء الملقاة على عاتق القيادة الإدارية في صنع القرار وتحملها للمسؤولية ، حاجة المديرين إلى التدريب على الطريقة المثلى لصنع القرار المناسب بسبب نقص الخبرة.

٢. دراسة براون (Brown ,1986)

حول صنع القرار لدى رؤساء مجالس الأقسام العلمية بالجامعات . تهدف إلى التعرف على عملية صنع القرار لدى رؤساء مجالس الأقسام العلمية في التعليم العالي . وقد تكونت عينة الدراسة من (13) رئيس مجلس قسم علمي بشرط أن تتراوح سنوات الخبرة من (2 -4) سنوات .

أوضحت نتائج الدراسة أن : عملية المشاركة في اتخاذ القرارات عملية هامة جداً بل هي جوهر عملية اتخاذ القرار الجامعي ، وأن تدريب رؤساء مجالس الأقسام العلمية على كيفية اتخاذ القرار ، يجعل اتخاذ القرار وصناعته وفعاليته سهلة لدى رؤساء مجالس الأقسام العلمية، كما أن رؤساء مجالس الأقسام العلمية من ذوي الخبرة الأطول لديهم القدرة على اتخاذ القرار بصورة أكثر فعالية من ذوي الخبرة الأقل .

١. دراسة جي (Gee, 1987)

تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الأسلوب المعرفي الاستقلال / الاعتماد على المجال الإدراكي وأسلوب اتخاذ القرار لدي مديري خدمات وقت الفراغ في ولاية كاليفورنيا .

وقد تكونت عينة الدراسة من (95) مدير بعضهم من الحاصلين على درجة البكالوريوس وتتراوح ما بين (6 – 10) سنوات .

استخدمت الباحثة استبيان القدرة على اتخاذ القرار ، اختبار الأشكال المتضمنة الصورة الجمعية.

أوضحت نتائج الدراسة أن : هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الطريقة التي يفكر بها الفرد وإدراكه للمعلومات والطريقة التي يجمع بها المعلومات في عملية اتخاذ القرار،

كما توجد علاقة بين العمر والأسلوب المعرفي الاستقلال /الاعتماد على المجال الإدراكي ، فكلما طالت مدة خبرة المدير فإن الأسلوب المعرفي يتغير من الاستقلال عن المجال الإدراكي إلى الاعتماد على المجال الإدراكي ، وكلما زاد المستوى التعليمي فإن التغيير يبدو جلياً من الاعتماد على المجال الإدراكي إلى الاستقلال عن المجال الإدراكي .

٢. دراسة دافيز (Davis, 1990)

تهدف إلى التعرف على العلاقة بين النمط المعرفي للفرد واتخاذ القرار . وقد تكونت عينة الدراسة من (96) طالب في مرحلة الماجستير بكلية الإدارة ، صُنِفوا من حيث نمط الشخصية والذي يعد مُنَاظِراً للنمط المعرفي للفرد إلى النمط (الحسي / الوجداني ، الحسي / التفكيري ، الحدسي / الوجداني ،الحدسي / التفكيري) .

استخدم الباحث برنامج الحاسب الآلي لتقييم قدرات أفراد العينة .

أوضحت نتائج الدراسة أن : المفحوصين ذوي التوجه الحسي كانوا هم الأفضل مقارنة بذوي التوجه الحدسي وذلك من حيث الأداء كمديري إنتاج ، كذلك كان حال ذوي التوجه الوجداني مقارنة بذوي التوجه الفكري ، كما اتضح أن أداء الأفراد ذوي التوجه (الحدسي / التفكيري)على البرنامج المتعلق بتقييم القرارات كان أقل مقارنة بأداء ذوي الأنماط (الحسي / التفكيري ، الحسي / الوجداني ،الحدسي / الوجداني) .

٣. دراسة مارجريت وليسك (Margret & Lisk, 1990)

حول دور الجنس في إدراك المشاركة في اتخاذ القرار الجامعي . تهدف إلى التعرف على مدى إدراك المشاركة في اتخاذ القرار لدى الجنسين في الجامعة . وقد تكونت عين الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكليات الجامعة .

أوضحت نتائج الدراسة أن : النساء كن أقل إدراكاً لمشاركتهن في اتخاذ القرار الجامعي من الذكور ، ومع إبقاء المتغيرات الأخرى تحت السيطرة (عدد السنوات التي انقضت على آخر مؤهل أكاديمي ، عدد سنوات الحصول على درجة أستاذ) كان عامل الجنس قد لعب دوراً حاسماً في إدراكات أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في اتخاذ القرار الجامعي ، ولكن ذوي الرتبة الأكاديمية الأعلى والتاريخ الأكاديمي الأطول ارتفعت درجة إدراك المشاركة في اتخاذ القرار الجامعي .

٦. دراسة كارلسون (Carlson, 1990)

حول محكات الحكم على قرار المخاطرة . تهدف إلى التعرف على المحك الذي يعتمد عليه الحكم على القرار . وقد تكونت عينة الدراسة من (35) طالب في المرحلة الجامعية .

استخدم الباحث مقياس المخاطرة .

أوضحت نتائج الدراسة أن : المكاسب هي المحك الرئيسي الذي يتم الاعتماد عليه في تقدير الخطر ، فكلما زادت المكاسب زاد تهوين الخطر وبالتالي زاد الإقدام على اتخاذ المخاطرة ، كما أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرار واتخاذ المخاطرة .

٧. دراسة برادي (Braddy, 1992)

حول العلاقة بين النمط القيادي لمدير المدرسة ومشاركة المدرسين في اتخاذ القرارات . تهدف إلى التعرف على العلاقة بين النمط القيادي للمدير ومستوى مشاركة المدرسين في المدارس الابتدائية والثانوية العامة في اتخاذ القرارات . وقد تكونت عينة الدراسة من (450) من (30)مدرسة منها (22) مدرسة ابتدائية ، (8) مدارس ثانوية .

استخدمت الباحثة مقياس السلوك القيادي ، مقياس المشاركة في اتخاذ القرارات ، استبانه المستوى الاجتماعي الاقتصادي للمدرسين ومدراء المدارس .

أوضحت نتائج الدراسة أن : المدرسين في المرحلة الابتدائية أظهروا مستوى ضعيف للمشاركة في اتخاذ القرارات عما يرغبون في أن يكونوا عليه ، في حين أن المدرسين في المدارس الثانوية اظهروا مستوى أعلى للمشاركة في اتخاذ القرارات ، كما أن المدرسين ذوي الخبرة الأطول لديهم مستوى أعلى للمشاركة في اتخاذ القرارات ، كما أن المدرسين يفضلون النمط القيادي للمدراء الذين حصلوا على الدكتوراه ، كما أنهم يشاركون في اتخاذ القرارات عندما تكون المديرة أنثى وحاصلة على الدكتوراه .

٨. دراسة نادية وسارة (Nadya & Sarah, 1996)

تهدف إلى ترجمة واستخدام مقياس الفعالية الذاتية واتخاذ القرار المهني . وقد تكونت عينة الدراسة من(750) طالب في المرحلة الإعدادية .

استخدمت الباحثتان مقياس فعالية الذات العامة ، مقياس الثقة في المهارات ، مقياس الاتصال المهني .

أوضحت نتائج الدراسة أن : فعالية الذات العامة غالبا ما تكون مرتبطة بدرجة مرتفعة بأهداف وأغراض اتخاذ القرار المهني أكثر من ارتباطها بتوقعات نتائج اتخاذ القرار المهني.

٩. دراسة ويستون(Whiston , 1996)

تهدف إلى التعرف على العلاقة بين أنماط التفاعل الأسري ، وتحديد أي الأنماط مرتبطة باتخاذ القرارات المهنية والعوامل المرتبطة بالفعالية الذاتية في اتخاذ القرارات المهنية.

وقد تكونت عينة الدراسة من(214) فرداً في مرحلة التخرج من الجامعة منهم (107) ذكور ، (107) إناث .

استخدم الباحث مقياس بيئة الأسرة ، ومقياس القرار المهني ، ومقياس الفعالية الذاتية عند اتخاذ القرارات المهنية .

أوضحت نتائج الدراسة أن : هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين أنماط التفاعل الأسري المتمثل في التهيئة الإدراكية والثقافية وإدراك أفراد العينة للفعالية الذاتية فيما يتعلق بقدرتهم على استخدام القرارات المهنية ، كما توجد علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الاستقلالية في الأسرة لتحقيق الإنجاز والفعالية الذاتية فيما يتعلق بالقرارات المهنية ، كما أن التحكم وشدة التنظيم داخل الأسرة يؤثر بشدة على الإناث حين يكون المطلوب منهن اتخاذ قرار مهني معين ، كما أن لديهن الحاجة إلى الدعم والمساندة عند اتخاذهن لهذا القرار المهني .

١٠. دراسة ماكدونالد وليزلي (Macdonald & Leslie, 1997)

حول الفعالية الذاتية وتنظيم الذات واتخاذ القرارات المعقدة لدى المراهقين والراشدين تهدف إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الفعالية الذاتية وعوامل تنظيم الذات في العمليات المعرفية لدى المراهقين والراشدين من خلال استخدام الحاسب الآلي ونظم دعم القرار . وقد تكونت عينة الدراسة من (68) مراهق ، (69) راشد .

استخدم الباحثان المنهج التجريبي في تصميم برنامج .

أوضحت نتائج الدراسة أن : أداء الراشدين للمهام المطلوبة منهم كان اعلى من أداء المراهقين ، كما أن الفعالية الذاتية وعوامل تنظيم الذات تلعب دوراً هاماً في العمليات المعرفية المعقدة وتختلف باختلاف السن ، وفي المراحل الأولى من التجربة اتضح أن الفعالية الذاتية أثرت على عوامل تنظيم الذات والأداء لدى كل من المراهقين والراشدين ، كما أن الفعالية الذاتية تلعب دوراً مباشراً وفعال في الأداء لدى الراشدين ، بالرغم من أن المراهقين كانوا أكثر رضا عن أدائهم ، كما أن معدل أداء الراشدين تحدد بمعدل إحساسهم بفعاليتهم الذاتية في المرحلة النهائية من التجربة ، أي أن الفعالية الذاتية أثرت بصورة مباشرة وطردية على أداء الراشدين .

١١. دراسة وال وجيمس (wall& James , 1998)

حول المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية والأنماط القيادية لدى المدراء في المدارس الثانوية . تهدف إلى التعرف إدراك مدراء المدارس الثانوية للأنماط القيادية والمشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية وتفويض السلطات للمدرسين . وقد تكونت عينة الدراسة من مجموعة من المدرسين ومدراء المدارس الثانوية ممن قضوا ثلاث سنوات في المدرسة .

استخدم الباحثان مقياس المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية يتكون من أربعة مقاييس فرعية هي : (اتخاذ القرار ، الفعالية الذاتية ، الاستقلالية ، التخصص) ، كما استخدم الباحثان استمارة المستوى الاجتماعي الاقتصادي .

أوضحت نتائج الدراسة أن : مدراء المدارس الثانوية الذين قضوا ثلاث سنوات فأكثر كانوا أكثر قدرة على إدراك ضرورة المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية وتفويض السلطات للمدرسين ، وكان النمط القيادي السائد لديهم النمط الموجه ، كما أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية والنمط القيادي لمدير المدرسة .

١٢. دراسة لوزو وآخرون .(Luzzo et al , 1999)

حول اتخاذ القرار المهني والفعالية الذاتية لدى طلاب الجامعة . تهدف إلى التعرف على العلاقة بين اتخاذ القرار المهني والفعالية الذاتية . وقد تكونت عينة الدراسة من (234) طالباً وطالبة في المرحلة الجامعية .

استخدم الباحثون مقياس اتخاذ القرار ، مقياس الفعالية الذاتية عند اتخاذ القرار المهني .

أوضحت نتائج الدراسة أن : طلاب الجامعة الذين انخفضت درجاتهم على الفعالية الذاتية كانوا مترددين عند اتخاذ القرار المهني ، كما أنه لا توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الفعالية الذاتية .

١٣. دراسة جيتس (Gates, 2001)

حول الأنماط القيادية وموقف المدرسين تجاه المشاركة في اتخاذ القرار . تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الأنماط القيادية للمدير وموقف المدرسين تجاه المشاركة في اتخاذ القرار في الأماكن التي تهتم بالمشاركة في اتخاذ القرار في ولاية تكساس الأمريكية .

أوضحت نتائج الدراسة أن : هناك العديد من العوامل التي تجعل المدير يهتم بمشاركة المدرسين في اتخاذ القرارات المدرسية ، فالمدير ذو النمط القيادي المشارك أو الديموقراطي يتأثر بعاملي الخبرة والتكيفية .

١٤. دراسة السبيعي (2002)

"وعنوانها أساليب التفكير وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة "

تكونت عينة الدراسة من (109) من مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة .

وانتهت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها :

أن أساليب التفكير المفضلة لدى العينة هي أسلوب التفكير التحليلي ثم أسلوب التفكير المثالي .

وكشفت الدراسة عن :

بروفيل التفكير المفضل وهو البروفيل أحادي البعد (المثالي ، التحليل) .
وتوجد علاقة ارتباطية سالبة بين اتخاذ القرار وكل من التفكير الواقعي والتحليلي.
وتوجد علاقة موجبة غير دالة مع التفكير المثالي .
وتوجد علاقة إرتباطية سالبة غير دالة بين اتخاذ القرار والتفكير العلمي .
ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في أساليب التفكير و اتخاذ القرار تبعاً لمتغيرات الدراسة(العمر، التخصص ، المستوى التعليمي ، الخبرة).
ولا توجد فروق بين عينة الدراسة في اتخاذ القرار تبعاً لاختلاف أساليب التفكير

التعقيب علي الدراسات السابقة :

من خلال استعراض الباحث للدراسات السابقة وجد هناك تنوع في أهدافها، ومنهجيتها، وأدواتها، ونتائجها، ومدى علاقتها بالدراسة الحالية، وفيما يلي عرضاً لذلك:

من حيث الأهداف:

اختلفت الدراسات السابقة في تناولها للذكاء الوجداني في الأهداف تبعاً لتباين أهداف الباحثين فمنها ما هدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني ومعرفة العلاقة بين مركز التحكم كدراسة جودة (1999م)، أو علاقته بالإنجاز الأكاديمي (التحصيل الدراسي) لكدراسة أبي سمرا (2000 م) ، أو علاقته بالمهارات الاجتماعية وتقدير الذات ك دراسة غنيم (2001م)، أو علاقته بالتوافق الناجح مع الحياة كدراسة جوبرج (2002م)، أو علاقته ببعض متغيرات الشخصية كدراسة ليندلي (2001م)، أو علاقته بكل من الذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية كدراسة مني أبو ناشي (2002م)، أو علاقته بكل من الذكاء المعرفي والتحصيل الدراسي كدراسة عجوة (2002م)، أو علاقته بالقيادة كدراسة ماكالبو (2002م) ، أو علاقته مع المتغيرات الشخصية لكدراسة هريدي (2003م)، أو علاقته بسمات الشخصية لكدراسة فتون خرنوب (2003م)،أو علاقته بالتوافق النفسي و المهارات الاجتماعية كدراسة خولة البلوي (2004م)، أو علاقته ببعض متغيرات الشخصية المعرفية واللامعرفية كدراسة محمود وحسيب (2004م)، أو علاقته بأساليب المجابهة كدراسة الشناوي وخليل (2005م)،أو علاقته بالتحصيل الدراسي والذكاء العام كدراسة موسي (2005م)، أو علاقته بأساليب التفكير كدراسة مرفت دهلوي (2006م).
أما فيما يتعلق بموضوع اتخاذ القرار فقد تنوعت كذلك أهداف الدراسات السابقة وذلك حسب الهدف الذي أعدت لأجله، فمنها ما تناول اتخاذ القرارات والمواقف التي يتم فيها صنع القرار كدراسة كشميري (1985م)، ومنها ماتناول صنع القرار كدراسة براون (1986م) ، ومنها ما تناولت علاقة اتخاذ القرار بالأسلوب المعرفي كدراسة جي (1987م)، أو علاقة اتخاذ القرار

بالنمط المعرفي كدراسة دافيز (1990م) ،أو علاقة اتخاذ القرار بالجنس (ذكر –انثي) كدراسة مارجريت وليسك (1990م)، أو علاقة اتخاذ القرار بالمخاطرة كدراسة كارلسون (1990م)، أو علاقة اتخاذ القرار بالنمط القيادي كدراسة برادي (1992م) ودراسة وال وجيمس (1998م) ودراسة جيتس (2001م)،أو علاقة اتخاذ القرار بالفعالية الذاتية كدراسة نادية وسارة (1996م) ودراسة لوزو وآخرون (1999م) ،أو علاقة اتخاذ القرار بأنماط التفاعل الأسري كدراسة ويستون (1996م)، أو علاقة اتخاذ القرار بالفعالية الذاتية وتنظيم الذات كدراسة ماكدونالد وليزي (1997م).

من حيث المنهج المستخدم:

تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم للدراسات الإنسانية، كدراسة جودة (1999م)،و دراسة غنيم (2001م)،و دراسة مني أبو ناشي (2002م)، ودراسة عجوة (2002م)،و دراسة هريدي (2003م)،و دراسة فتون خرنوب (2003م)،و دراسة خولة البلوي (2004م)،و دراسة محمود وحسيب (2004م)، دراسة الشناوي وخليل (2005م)، ودراسة موسي (2005م)،و دراسة مرفت دهلوي (2006م)،و دراسة كشميري (1985م).

من حيث مجتمع وعينة الدراسة:

لقد تباين المجتمع والعينات من باحث لآخر تبعاً لنوع المستجيب، فمن الدراسات السابقة ما تم تطبيقها على الطلاب كدراسة جودة(1999م) ودراسة أبي سمرا (2000 م) ودراسة ليندلي (2001م) و دراسة مني أبو ناشي (2002م) و دراسة عجوة (2002م) و دراسة فتون خرنوب (2003م) و دراسة خولة البلوي (2004م) و دراسة محمود وحسيب (2004م) ودراسة الشناوي وخليل (2005م) و دراسة موسي (2005م) و دراسة مرفت دهلوي (2006م) ودراسة دافيز (1990م) و دراسة كارلسون (1990م) و دراسة نادية وسارة (1996م) ودراسة لوزو وآخرون (1999م) . ومنها ما تم تطبيقه على المجتمع بشكل عام كدراسة غنيم (2001م) و دراسة هريدي (2003م) ودراسة ويستون (1996م) و دراسة ماكدونالد وليزي (1997م) و ومنها ما تم تطبيقه على الموظفين والمدراء والمدرسين كدراسة جوبرج (2002م) و دراسة ماكالبو (2002م) و دراسة كشميري (1985م) و دراسة براون (1986م) ودراسة جي (1987م) و دراسة مارجريت وليسك (1990م) و دراسة برادي (1992م) ودراسة وال وجيمس (1998م) و ودراسة جيتس (2001م).

من حيث أدوات الدراسة:

إن بعض الدراسات السابقة استخدمت أدوات من إعداد الباحث، كما أن بعضها استخدم أدوات جاهزة ومختلفة من أجل الوصول إلى أهدافها، وقد اعتمدت جميع الدراسات السابقة على الاستبانه لتحقيق أهدافها كدراسة غنيم (2001م)، ودراسة مني أبو ناشي (2002م)، ودراسة خولة البلوي (2003م)، ودراسة موسى (2005م)، ودراسة مرفت دهلوي (2006م)، ودراسة فتون خرنوب (2003م).

واستفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد أدوات الدراسة حيث اعتمدت الدراسة الحالية على مقياس الذكاء الوجداني الذي صممه عثمان ورزق (2001م)، واستخدمته خولة البلوي (2004م) في البيئة السعودية ، كما اعتمد الباحث على المقياس الذي أعده عبدون(1979م) واستخدمه السبيعي (1422هـ) في البيئة السعودية ، واستخدمه كذلك مسكي (1424هـ) في البيئة السعودية.

من حيث النتائج:

توصلت الدراسات إلى النتائج العامة التالية:

- توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الوجداني ومتغيرات بحثية أخرى، وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من جودة (1999م)، ودراسة أبي سمرا (2000م)، ودراسة غنيم (2001م)، ودراسة جوبرج (2001م)، ودراسة ليندلي (2001م)، ودراسة مني أبو ناشي (2002 م)، ودراسة ماكالبو (2002م)، ودراسة خولة البلوي (2004)،ودراسة الشناوي وخليل (2005 م)، ودراسة مرفت دهلوي (2006 م) .
- توجود علاقة ارتباطيه موجبة بين اتخاذ القرار ومتغيرات بحثية أخرى وهذا يتفق ضمنيا مع دراسة كل من براون (1986م)، ودراسة جي (1987م)، ودراسة دافيز (1990م)، ودراسة كارلسون (1990م)، ودراسة نادية وسارة (1996م)، ودراسة ويستون (1996م).
- لا توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني ومتغيرات بحثية أخرى وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من عجوة (2002م)، ودراسة فتون خرنوب (2003م)، ودراسة محمود وحسيب (2004م)، ودراسة موسى (2005م).
- توجد علاقة تنبؤية يمكن من خلالها التنبؤ بالذكاء الوجداني ، وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من جوبرج (2001م)، ودراسة ليندلي (2001م)، ودراسة مني أبو ناشي (2002 م)، ودراسة ماكالبو (2002م)، ودراسة عجوة (2002م) .

- توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى للمؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من هريدي (2003م)، ودراسة محمود وحسيب (2004م)
- توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة الأعلى وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة ماكالبو (2002م).
- توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير للعمر ولصالح ذوي العمر الأكبر، وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من عجوة (2002م)، ودراسة ماكالبو (2002م)، ودراسة موسى (2005م) .
- توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ولصالح المتزوجين، وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة هريدي (2003م).
- توجد فروق دالة إحصائياً في اتخاذ القرار تعزى للمؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى، وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من جي (1987م)، ودراسة مارجريت وليسك (1990م)، ودراسة برادي (1992م).
- توجد فروق دالة إحصائياً في اتخاذ القرار تعزى لعدد سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأطول وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من كشميري (1985م)، ودراسة براون (1986م)، ودراسة مارجريت وليسك (1990م)، ودراسة برادي (1992م)، ودراسة وال وجيمس (1998م)، ودراسة جيتس (2001م).
- توجد فروق دالة إحصائياً في اتخاذ القرار تعزى لمتغير العمر لصالح ذوي العمر الأكبر وهذا يتفق ضمنياً مع دراسة كل من ماكدونالد وليزلي (1997م).

فروض الدراسة

1- توجد علاقة ارتباطية دالة بين الذكاء الانفعالي بأبعاده المختلفة وبين اختبار اتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة وهي متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة وهي متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).

الفصل الثالث

منهج وإجراءات الدراسة

١.منهج الدراسة

٢.عينة الدراسة

٣.إجراءات الدراسة

٤.أدوات الدراسة

٥.أساليب المعالجة الإحصائية

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة، من حيث منهج البحث الذي استخدمه الباحث، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة بياناته، وتحديد مجتمعه وعينته، وأدواته من حيث بنائها، والإجراءات المتبعة في التأكد من صدقها وثباتها، وهي على النحو التالي:

أولاً: منهج الدراسة:

استخدم الباحث في البحث الحالي المنهج الوصفي الذي هو كما يذكر العساف (1416هـ) " إن كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها يعد منهجا وصفياً "،ص: 18.

كما أشار عبيدات وآخرون (2000م) إلى أن المنهج الوصفي عبارة عن: " أسلوب يعتمد دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع وتسهم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو كمياً".

حيث قام الباحث في البحث الحالي باستخدام المنهج الوصفي، للتحقق من فروض البحث المتعلقة بإيجاد الفروق بين متوسطات درجات عينة البحث موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف حول الذكاء الوجداني تبعاً لمتغيرات البحث، وكذلك إيجاد الفروق بين متوسطات درجات عينة البحث موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف حول اتخاذ القرار تبعاً لمتغيرات البحث، وذلك من خلال الاستجابات التي تم تفريغها من أدوات البحث.

كما تم استخدام المنهج الوصفي وذلك من خلال التوصل إلى العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني وأبعاده واتخاذ القرار وصوره لدى أفراد عينة البحث موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف، والتوصل إلى الانحدار التدريجي في معرفة أثر الذكاء الوجداني على صور اتخاذ القرار لدى أفراد عينة البحث موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف.

ثانياً: مُجتمَع الدراسة والعينة:

أ. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع البحث من جميع موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف، والذين يعملون في المؤسسات الحكومية والخاصة بمحافظة الطائف للعام 1430/1429هـ، وفق الإحصاءات الرسمية بمحافظة الطائف.

ب. عينة الدراسة:

تمثلت عينة البحث من (550) موظف من موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف للعام 1430/1429هـ، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتم تطبيق أدوات البحث عليهم.

وتم توزيع أداة البحث على عينة البحث، وقد فقدت عدد من الاستبيانات الموزعة، كما استبعد الباحث عدداً من أوراق الاستجابة على أداة البحث نظراً لنقص البيانات فيها، والجدول التالي يوضح العدد الموزع، والعدد المفقود، والعدد المستبعد، والعدد النهائي الذي تمت عليه عملية التحليل.

جدول (2)
يبين أعداد العينة الموزعة والمفقودة والمستبعدة والمتبقي منها

عينة البحث	العدد	النسبة
العدد الموزع	550	% 100
العدد المفقود	27	% 4.9
العدد المستبعد	15	% 2.7
العدد المتبقي	508	% 92.4

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

جدول (3)
يبين توزيع عينة البحث وفقاً لمتغيرات البحث

المتغيرات	فئات المتغير	العدد	النسبة
العمل	قطاع عام (حكومي)	260	51.2
	قطاع خاص (شركات)	248	48.8
	المجموع	508	% 100
المؤهل العلمي	ثانوي فما دون	101	19.9
	دبلوم	168	33.1
	بكالوريوس	153	30.1
	دراسات عليا	86	16.9
	المجموع	508	% 100

المتغيرات	فئات المتغير	العدد	النسبة
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	86	16.9
	من 5– أقل من 10 سنة	114	22.4
	من 10 – 15 سنة	159	31.4
	أكثر من 15 سنة	149	29.3
	المجموع	508	% 100
عدد الدورات التدريبية	لا يوجد	68	13.4
	دورة واحدة	102	20.1
	دورتان	124	24.4
	ثلاث دورات	116	22.8
	أربع دورات فأكثر	98	19.3
	المجموع	508	% 100
سنوات العمر	21 – أقل من30 سنة	88	17.4
	من 30– أقل من40 سنة	156	30.7
	من 40 – أقل من50 سنة	112	22.0
	أكثر من 50 سنة	152	29.9
	المجموع	508	% 100
الحالة الاجتماعية	متزوج	416	81.9
	أعزب	92	18.1
	المجموع	508	% 100
التخصص	أدبي	304	59.8
	علمي	204	40.2
	المجموع	508	% 100

أدوات الدراسة:

أولاً: مقياس الذكاء الوجداني:

تم الاعتماد على مقياس الذكاء الوجداني الذي صممه عثمان ورزق (2001م)، والذي استخدمته خولة البلوي (2004م) في البيئة السعودية ، وتم تغيير الألفاظ لتناسب البيئة السعودية، وتألف مقياس الذكاء الوجداني من (58) فقرة موزعة على خمسة أبعاد، وهي:

(إدارة الانفعالات، والتعاطف، وتنظيم الانفعالات، والمعرفة الوجدانية، والتواصل الاجتماعي)، وصيغت كل فقرة من هذه الفقرات بحيث تصف سلوكاً يقوم به المستجيب، ويستجاب لكل فقرة بتحديد ممارسة الفرد للسلوك الوارد في الفقرة حسب المقياس التالي: (يحدث دائماً، يحدث عادة، يحدث أحياناً، يحدث نادراً، لا يحدث)، وكانت الأبعاد على النحو التالي:

(١) **البعد الأول: إدارة الانفعالات** ويشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية والسيطرة عليها، واستدعاء الانفعالات الإيجابية بسهولة، وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية، ويندرج تحت هذا البعد (15) عبارة.

(٢) **البعد الثاني: التعاطف:** ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم حتى وان لم يفصحوا عنها، والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية، ويندرج تحت هذا البعد (11) عبارة.

(٣) **البعد الثالث: تنظيم الانفعالات:** ويشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى وان كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتعامل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة الى أخرى، ويندرج تحت هذا البعد (13) عبارة.

(٤) **البعد الرابع: المعرفة الوجدانية:** وتشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد في الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث، ويندرج تحت هذا البعد (10) عبارات.

(٥) **البعد الخامس: التواصل الاجتماعي:** ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الايجابي في الآخرين، وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يمارس القيادة ومتى يتبع الآخرين، ومساندتهم في التصرف معهم بطريقة لائقة، ويندرج تحت هذا البعد (9) عبارات، انظر الملحق رقم (2).

والجدول التالي يوضح موقع عبارات كل بعد من أبعاد المقياس في مقياس الذكاء الوجداني، حيث لم يتم ترتيب العبارات تسلسلياً بل وضعت بطريقة عشوائية تجنباً للاستجابات النمطية، وكانت أرقام العبارات للأبعاد على النحو الذي يوضحه جدول (4).

جدول (4)
عبارات مقياس الذكاء الوجداني

م	أبعاد الذكاء الوجداني	عبارات البعد
1	إدارة الانفعالات	(4)، 6، 9، 11، 12، 13، (16)، 17، 18، 26، 28، 31، 50، 53، (56)
2	التعاطف	33، 34، 35، 37، 38، 40، 41، 44، 54، 55، 57
3	تنظيم الانفعالات	(15)، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 27، 29، 30، 32، 58
4	المعرفة الوجدانية	1، (2)، 3، (5)، 7، 8، 10، 14، 49، (51)
5	التواصل الاجتماعي	36، 39، 42، 43، 45، 46، 47، 48، 52

***البنود التي داخل القوس (-) هي البنود السالبة (العكسية).**

طريقة تصحيح المقياس:

بناء على التعليمات الخاصة بالمقياس والتي تبين للمستجيب كيفية الاستجابة، فإنه يجب على المستجيب أن يختار الإجابة التي تتفق معه ويضع علامة (√) حسب ما يتفق مع مشاعره واتجاهاته وتصرفاته في المواقف التي تتعلق به.

وتتم طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني، كالتالي:

بالنسبة للعبارات الموجبة يكون درجاتها كالتالي:

فمن يختار دائماً يأخذ (5)، عادة (4)، أحياناً (3) ، نادراً (2)، لا يحدث (1).

أما بالنسبة للعبارات السالبة (العكسية) تكون درجاتها كالتالي:

فمن يختار دائماً يأخذ (1)، عادة (2)، أحياناً (3) ، نادراً (4)، لا يحدث (5).

صدق وثبات المقياس:

(١) الصدق لمقياس الذكاء الوجداني:

لقد استخدم هذا المقياس في كثير من الدراسات وثبت صدقه، وكان من إعداد عثمان ورزق (2001م)، وتثبتا من صدقه، كما استخدمته الباحثة منى أبو ناشي (2002م)، وخولة البلوى (2004م) في البيئة السعودية، وقد اعتمد الباحث في البحث الحالي على المقياس الذي استخدمته خولة البلوى (2004م).

وجاءت قيم الصدق الداخلي لفقرات الأداة عند خولة البلوى (2004م) مرتفعة، وكذلك قام الباحث بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء الوجداني وكل بعد من أبعاده ، ومدى ارتباط هذه الأبعاد المكونة لها بعضها مع بعض، والتأكد من عدم التداخل بينها، وتحقق

الباحث من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط سبيرمان (spearman)، والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5)
جدول الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء الوجداني

الاتساق الداخلي لأبعاد الذكاء الوجداني	دراسة البلوي	البحث الحالي
إدارة الانفعالات	0.742 **	0.827 **
التعاطف	0.664 **	0.793 **
تنظيم الانفعالات	0.664 **	0.715 **
المعرفة الوجدانية	0.482 **	0.730 **
التواصل الاجتماعي	0.742 **	0.766 **

**** توجد دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).**

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط لمقياس الذكاء الوجداني جاءت مرتفعة، ويدلُّ ذلك على قوة التماسك الداخلي لفقرات مقياس الذكاء الوجداني جميعها، وكذلك في كل بعد من أبعاده.وعليه يعتبر المقياس صادقاً بدرجة جيدة مما يجعله مناسباً للاستخدام في هذا البحث.

(٢) الثبات لمقياس الذكاء الوجداني:

بالإضافة إلى درجة الثبات في دراسة خولة البلوي (1424هـ) والذي بلغ (0.91) وهو معامل ثبات مرتفع. فقد قام الباحث باستخراج معامل ثبات مقياس الذكاء الوجداني، وقد بلغ الثبات بطريقة الفا كرونباخ (0.872)، أما بطريقة التجزئة النصفية عن طريق حساب معامل سبيرمان براون فقد بلغ (0.883)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، ويوضحها الجدول (6).

جدول (6)
معاملات الثبات لمقياس الذكاء الوجداني

الثبات لأبعاد الذكاء الوجداني	دراسة خولة البلوي	البحث الحالي	
		الفا كرونباخ	التجزئة النصفية
إدارة الانفعالات	0.87	0.806	0.905
التعاطف	0.63	0.814	0.845
تنظيم الانفعالات	0.89	0.850	0.879
المعرفة الوجدانية	0.75	0.842	0.897
التواصل الاجتماعي	0.69	0.821	0.852
الثبات الكلي لجميع الأبعاد	0.91	0.872	0.883

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الثبات لمحور الذكاء الوجداني وأبعاده مرتفعة، ومناسبة لأغراض هذا البحث، حيث تم حساب معامل ثبات كل بعد من أبعاد محور الذكاء الوجداني، وعليه يتمتع المقياس بثبات مناسب مما يطمئن إلى استخدامه في هذا البحث.

ثانياً: مقياس اتخاذ القرار:

اعتمد الباحث على المقياس الذي أعده عبدون(1979م).

وهدف المقياس إلى قياس قدرة الفرد على اتخاذ القرار، وقد صمم المقياس على صورتين: الصورة الأولى (أ) سميت اختبار المواقف ويتكون من 21 عبارة متبوعة بثلاثة اختيارات، والصورة الثانية (ب) سميت اختبار الجمل ويتكون من 38 عبارة متبوعة بخمس استجابات محتملة والمطلوب من المستجيب اختيار احد هذه الاستجابات، وتصحح الصورة (ب) على مقياس ليكرت الخماسي وفق التدرج (أوافق تماماً، أوافق، غير متأكد، لا أوافق، لا أوافق تماماً)، ومن خلال مجموع الدرجات التي يحصل عليها المستجيب يمكن معرفة درجته الكلية على اتخاذ القرار.

وتألف مقياس اتخاذ القرار الكلي من (59) فقرة، وصيغت كل فقرة من هذه الفقرات بحيث تصف كل منها موقفاً يبين قدرة الفرد على اتخاذ القرار باستجابة محددة يقوم بها المستجيب، ويستجاب لكل فقرة بتحديد ممارسة الفرد للسلوك الوارد في الفقرة حسب المقياس.

طريقة تصحيح المقياس:

بناء على التعليمات الخاصة بالمقياس والتي تبين للمستجيب كيفية الاستجابة، فإنه يجب على المستجيب أن يختار الإجابة التي تتفق معه ويضع علامة (√) حسب ما يتفق مع مشاعره واتجاهاته وتصرفاته في المواقف التي تتعلق به.

وتتم طريقة تصحيح مقياس اتخاذ القرار، كالتالي:

- **اختبار المواقف الصورة الأولى (أ)** متبوع بثلاثة اختيارات ويوجد لها مفتاح خاص لتصحيحها انظر الملحق (4).
- **اختبار الجمل الصورة الثانية (ب)** جميع العبارات موجبة وتكون درجاتها كالتالي:

فمن يختار أوافق تماماً يأخذ (5)، أوافق (4)، غير متأكد (3) ، لا أوافق (2)، لا أوافق تماماً (1).

صدق وثبات المقياس:

(١) الصدق لمقياس اتخاذ القرار:

لقد تم استخدام هذا المقياس في كثير من الدراسات في البيئة السعودية وثبت صدقه، حيث استخدمه الباحث السبيعي (1422هـ)، وتأكد من صدقه. كما استخدمه الباحث مسكي (1424هـ).

وكذلك قام الباحث بالتحقق من صدق أداة البحث عن طريق إيجاد الصدق ألارتباطي أو صدق الإتساق الداخلي لأداة البحث، وذلك بالتعرف على مدى تمثيل عبارات الأداة للسلوك الذي تقيسه، وللتأكد من أنها تغطي جميع جوانب وأبعاد السلوك المراد قياسه. وللتأكد من صدق الإتساق الداخلي تم حساب معامل إرتباط بيرسون (pearson) للتحقق من مدى ارتباط فقراته بعضها مع بعض، و التأكد من عدم التداخل بينها، وتحقق الباحث من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط، وجاءت معاملات الارتباط مرتفعة، ويدلُّ ذلك على قوة التناسق الداخلي لفقرات مقياس اتخاذ القرار في الصورتين (أ، ب)، ويوضحه الجدول رقم (7).

جدول (7)
الاتساق الداخلي لمقياس اتخاذ القرار

الاتساق الداخلي لمقياس اتخاذ القرار	دراسة السبيعي	البحث الحالي
الصورة (أ) اختبار المواقف	0.71	0.823
الصورة (ب) اختبار الجمل	0.87	0.901

ويتضح مما سبق أن المقياس يعتبر صادقاً بدرجة مرتفعة مما يجعله مناسباً للاستخدام في هذا البحث.

(٢) الثبات لمقياس اتخاذ القرار:

تمَّ استخراج معامل ثبات مقياس اتخاذ القرار، وقد بلغ الثبات الكلي لمقياس اتخاذ القرار بطريقة الفا كرونباخ (0.835)، أما بطريقة التجزئة النصفية فبلغ (0.852)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، ويوضحه الجدول (8).

جدول (8)
معاملات الثبات لمقياس اتخاذ القرار

الثبات لمقياس اتخاذ القرار	دراسة السبيعي	البحث الحالي	
		الفا	التجزئة النصفية
الصورة (أ) اختبار المواقف	0.51	0.782	0.791
الصورة (ب) اختبار الجمل	0.76	0.860	0.874

ويتضح مما سبق أن المقياس يتمتع بثبات مناسب مما يطمئن الى استخدامه في هذا البحث.

رابعاً: جمع البيانات والمعالجات الإحصائية:

تم استخدام النظم الإحصائية (Spss)، وتمثلت فيما يلي:

- تمَّ حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) للتحقق من صحة الفرض الأول.
- تمَّ استخدام اختبار ت (T-test) لمتغيرات (العمل، الحالة الاجتماعية)، وتمَّ استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغيرات (المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في العمل، والدورات التدريبية، والعمر) للتحقق من صحة الفرض الثالث والرابع

الفصل الرابع

- **نتائج الدراسة وتفسيرها**

مقدمة:

يتناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وذلك من خلال عرض درجات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة الميدانية، ومعالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي والتحليلي وأساليبه الإحصائية، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية للدراسة الميدانية المتعلقة بالذكاء الوجداني وكذلك المتعلقة باتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف.

□. **نتائج الفرض الأول:**

ينصُّ الفرض الأول على: " توجد علاقة ارتباطية دالة عند مستوى 0.01 بين الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة وبين مقياس اتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف".

وللتحقق من صحة هذا الفرض، والكشف عن العلاقة الارتباطيه بين الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة وبين مقياس اتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف، تمَّ حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson)، والجدول (9) يوضح هذه العلاقة:

جدول (9)

معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) بين الذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة وبين مقياس اتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف

م	المتغيرات	اختبار المواقف	اختبار الجمل	الدرجة الكلية لاتخاذ القرار
1	إدارة الانفعالات	0.394 **	0.198 **	0.356 **
2	التعاطف	0.495 **	0.354 **	0.410 **
3	تنظيم الانفعالات	0.517 **	0.362 **	0.448 **
4	المعرفة الانفعالية	0.265 **	0.271 **	0.382 **
5	التواصل الاجتماعي	0.537 **	0.349 **	0.462 **
	الدرجة الكلية للذكاء الوجداني	0.579 **	0.411 **	0.569 **

** دالة عند مستوى 0.01.

يتبين من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف عند مستوى 0.01.

حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون الكلي بين أبعاد الذكاء الوجداني وبين اتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة (0.569)، وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، ويعتبر معامل ارتباط مرتفع، وعليه فإنه توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين أبعاد الذكاء الوجداني وبين صور مقياس اتخاذ القرار حيث إن بينهما علاقات متبادلة لا يمكن الفصل بينها، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

وكانت العلاقة الارتباطية الأقوى بين أبعاد التواصل الاجتماعي وتنظيم الانفعالات والتعاطف من أبعاد الذكاء الوجداني والدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف بمعاملات ارتباط بلغت (0.462)، و(0.448)، و(0.410) على التوالي.

بينما جاءت أبعاد المعرفة الانفعالية وإدارة الانفعالات بمعاملات ارتباط أقل بلغت (0.382)، و(0.356) على التوالي.

كما يتبين من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين اختبار المواقف الصورة (أ) لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف عند مستوى 0.01.

حيث بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين اختبار المواقف الصورة (أ) لاتخاذ القرار (0.579)، ويعد معامل ارتباط مرتفع، بحيث تقوم بين الذكاء الوجداني وبين اختبار المواقف لاتخاذ القرار علاقات متبادلة لا يمكن الفصل بينها، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

كما يتبين من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين اختبار الجمل الصورة (ب) لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف عند مستوى 0.01.

حيث بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين اختبار الجمل الصورة (ب) لاتخاذ القرار (0.411)، ويعد معامل ارتباط مقبول، بحيث تقوم بين الذكاء الوجداني وبين اختبار الجمل لاتخاذ القرار علاقات متبادلة لا يمكن الفصل بينها، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

وربما يعود السبب في ذلك إلى وجود علاقة متبادلة بين الذكاء الوجداني وعملية اتخاذ القرار، حيث إن عملية اتخاذ القرار تتطلب مهارات تفكير عالية على مستوى خطوات اتخاذ القرار من وضع البدائل وفحصها ودراسة آثار القرار وحل المشكلات التي قد تطرأ، كما أنها تحتاج إلى سمات شخصية لا تتوفر إلا عند من يتوفر لديهم الذكاء الوجداني من سرعة في البديهة حسب الموقف ومراعاة المواقف الإنسانية والقيام بعملية

الاتصال الناجحة والتأثير والإقناع، وعليه يصاحب اختيار القادة الذين يحسنون اتخاذ القرار شرط أن يتوفر فيهم سمات الذكاء الوجداني.

كما أن الذكاء الوجداني للموظفين الذكاء الوجداني للموظفين يقترن بسرعة قنوات الاتصال بين المركز الرئيس والإدارات التابعة لها، حيث إن عملية اتخاذ القرارات في المراكز والإدارات التي تكون داخل المركز الرئيس والقريبة منها تكون هناك سرعة في الاتصال الإداري بينها، كما يطّلعون ويسمعون عن القرار قبل الإعلان عنه، وعند الإعلان عنه تكون متابعة أيسر من المراكز البعيدة عن المركز الرئيس، ويقترن هذا كذلك بمستوى الرقابة حيث إن مراقبة ومتابعة القرار في المراكز والإدارات داخل المركز الرئيس يكون بشكل أكبر منه من باقي المراكز.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة من موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع دراسة كل من جودة (1999م)، ودراسة أبي سمرا (2000م)، ودراسة غنيم (2001م)، و دراسة جوبرج (2001م)، ودراسة ليندلي (2001م)، ودراسة منى أبو ناشي (2002 م)، ودراسة ماكالبو (2002م)، ودراسة خولة البلوي (2004)، ودراسة الشناوي وخليل (2005 م)، ودراسة مرفت دهلوي (2006 م) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومتغيرات بحثية أخرى.

كما تتفق هذه النتائج في ملامحها العامة أيضاً مع دراسة كل من براون (1986م)، ودراسة جي (1987م)، ودراسة دافيز (1990م)، ودراسة كارلسون (1990م)، ودراسة نادية وسارة (1996م)، ودراسة ويستون (1996م) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين اتخاذ القرار ومتغيرات بحثية أخرى.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من عجوة (2002م)، ودراسة فتون خرنوب (2003م)، ودراسة محمود وحسيب (2004م)، ودراسة موسى (2005م) التي أشارت إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومتغيرات بحثية أخرى.

. نتائج الفرض الثاني:

ينصُّ الفرض الثاني على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب) ".

وللتحقق من هذا الفرض، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة تمَّ استخدام اختبار ت (T-test) لمتغيرات (العمل، الحالة الاجتماعية)، وتمَّ استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغيرات (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في العمل، الدورات التدريبية، العمر)، وفيما يلي نتائج هذا الفرض.

١. متغير العمل (عام/خاص):

جدول (10)

الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني

لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير العمل (عام/خاص)

مصدر التباين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	*درجات الحرية*	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
عام	260	209.5263	21.4220	1.2689	506	5.525-	0.000 *
خاص	248	219.7713	19.8371	1.3283			

* **دالة عند مستوى 0.05.**

يُظْهِر الجّدول (10) أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمل (عام/خاص)، حيث بلغت قيمة ت (− 5.525)، وكانت الفروق لصالح العاملين في القطاع الخاص حيث بلغ المتوسط الحسابي (219.7713)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للعاملين في القطاع العام (209.5263)، وبذلك يقبل الفرض.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الموظف في القطاع الخاص يتم اختياره وفق مواصفات أعلى منها في القطاع العام، حيث لا بد أن يتمتع بقدر عالٍ من الذكاء الوجداني لكي يقوم بمتطلبات العمل الذي يشغله، وذلك لأن المؤسسة الخاصة تريد أن تحقق تقدماً كبيراً

ومنافسة في مجال عملها، بينما القطاع العام لا يتطلب العمل فيه أن يتمتع الموظف بمواصفات عالية من الذكاء الوجداني، وبالتالي قد يمتلك الموظفون في القطاع الخاص مهارات الذكاء الوجداني بصورة أكبر من موظفي القطاع العام.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف لصالح موظفي القطاع الخاص.

٢. متغير المؤهل العلمي:

جدول (11)

الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني

لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	*متوسط المربعات*	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4262.29	3	1420.76	3.16	0.024 *
داخل المجموعات	226557.42	504	449.51		
المجموع الكلّي	230819.71	507			

* **دالة عند مستوى 0.05.**

يتبيَّن من الجّدول (11) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (3.16)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول (12).

جدول (12)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسطات	ثانوي فما دون	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوي فما دون	211.36	–	–	–	–
دبلوم	212.40	–	–	–	–
بكالوريوس	217.08	5.726 *	4.683 *	–	–
دراسات عليا	218.50	7.136 *	6.094 *	–	–

* دالة عند مستوى 0.05.

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير المؤهل العلمي، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا وبكالوريوس على الذين مؤهلهم العلمي ثانوي فما دون ودبلوم.

وربما يعود السبب في ذلك إلى تمتع ذوي المؤهل المرتفع بمستوى أعلى من الذكاء الوجداني وذلك لكون مؤهلهم الذي حصلوا عليه يساعدهم في مجال عملهم، أو قد يعود ذلك إلى ارتفاع مستوى التنمية الذاتية لديهم الناتجة عن ارتفاع مستواهم العلمي، حيث كلما زاد المؤهل العلمي زاد مستوى المعرفة بمهارات الذكاء الوجداني، ويؤكد ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات عينة الدراسة حول متوسطات درجات الذكاء الوجداني لصالح ذوي المؤهل الأعلى.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توج د فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من هريدي (2003م)، ودراسة محمود وحسيب (2004م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصئائياً تعزى للمؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى.

٣. متغير عدد سنوات الخبرة في العمل:

جدول (13)

الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	18241.989	3	6080.663	14.417	0.000 *
داخل المجموعات	212577.727	504	421.781		
المجموع الكلّي	230819.717	507			

* دالة عند مستوى 0.05.

يتبيَّن من الجّدول (13) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (14.417)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول (14).

جدول (14)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل

عدد سنوات الخبرة	المتوسطات	5 سنوات فأقل	من 6– 10	من 11 – 15	أكثر من 16
5 سنوات فأقل	207.45	–	–	–	–
من 5– أقل من 10 سنة	211.42	–	–	–	–
من 10 – 15 سنة	223.49	15.838 *	11.903 *	–	–
أكثر من 16 سنة	226.16	17.358 *	13.519 *	–	–

* دالة عند مستوى 0.05.

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في

العمل، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين خبرتهم في مجال العمل أكثر من 15 سنة والذين خبرتهم 10- أقل من 15 سنة على الذين خبرتهم في مجال العمل من 5- أقل من 10 سنوات، والذين خبرتهم 5 سنوات فأقل.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الموظفين ذوي الخبرة الأعلى هم أكثر دراية وممارسة لمهارات الذكاء الوجداني من ذوي الخبرة الأقل، حيث كلما زاد مستوى الخبرة زاد مستوى إدراك تطبيقات وممارسات مهارات الذكاء الوجداني، وتجدر الإشارة إلى أن هناك ارتباط الطردي بين هذا المتغير ومتغير العمر حيث كلما زادت سنوات الخبرة زاد العمر تبعاً لذلك وزاد مستوى ممارسة الذكاء الوجداني، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح ذوي الخبرة الأعلى.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توج د فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل لصالح ذوي الخبرة الأكثر.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع دراسة كل من ماكالبو (2002م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة الأعلى.

٤. متغير الدورات التدريبية :

جدول (15)

الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	*متوسط المربعات*	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4794.261	3	1598.087	3.563	0.014 *
داخل المجموعات	226025.456	504	448.463		
المجموع الكلّي	230819.717	507			

*** دالة عند مستوى 0.05.**

يتبيَّن من الجّدول (15) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع

الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (3.563)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الخمسة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول (16).

جدول (16)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	المتوسطات	لا يوجد	دورة واحدة	دورتان	ثلاث دورات	أربع دورات فأكثر
لا يوجد	209.25	–	–	–	–	–
دورة واحدة	212.77	–	–	–	–	–
دورتان	214.02	–	–	–	–	–
ثلاث دورات	218.72	7.084 *	4.053 *	3.031 *	–	–
أربع دورات فأكثر	219.74	7.297 *	4.266 *	3.611 *	–	–

*** دالة عند مستوى 0.05.**

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الدورات التدريبية، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين تلقوا تدريباً لأربع دورات فأكثر وثلاث دورات على باقي مستويات التدريب الأخرى.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن للتدريب أثر كبير في اكتساب مهارات الذكاء الوجداني، حيث كلما زاد مستوى التدريب كلما زاد مستوى الإلمام بتطبيق مهارات الذكاء الوجداني، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات عينة الدراسة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05 لصالح ذوي التدريب الأكثر.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توج د فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية لصالح ذوي التدريب الأعلى.

٥. متغير العمر:

جدول (17)

الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	*متوسط المربعات*	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	9082.094	3	3027.365	6.881	0.000 *
داخل المجموعات	221737.62	504	439.956		
المجموع الكلّي	230819.71	507			

* دالة عند مستوى 0.05.

يتبيَّن من الجّدول (17) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (6.881)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول (18).

جدول (18)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير العمر

العمر	المتوسطات	21 – اقل 30	من30– 40	من 40 – 50	أكثر من 50
21 – أقل من30 سنة	204.69	–	–	–	–
من 30– أقل من40 سنة	209.30	–	–	–	–
من 40 – أقل من50 سنة	215.60	10.362 *	6.843 *	–	–
أكثر من 50 سنة	217.54	11.335 *	7.816 *	–	–

* دالة عند مستوى 0.05.

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير العمر، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة

والذين أعمارهم من 40– أقل من 50 سنة على الذين أعمارهم من 30– أقل من 40 سنة، والذين أعمارهم 21 – أقل من 30 سنة.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الموظفين ذوي العمر الأكبر يكون لديهم ذكاء وجداني أعلى من ذوي العمر الأقل، حيث إن ذوي العمر الأعلى ترتفع ممارستهم للذكاء الوجداني ومروا بخبرات في هذا المجال، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح ذوي العمر الأكبر على ذوي العمر الأقل.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر لصالح ذوي العمر الأكبر.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع دراسة كل من عجوة (2002م)، ودراسة ماكالبو (2002م)، ودراسة موسى (2005م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير للعمر ولصالح ذوي العمر الأكبر.

٦. متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب) :

جدول (19)

الفروق بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)

مصدر التباين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	*درجات الحرية*	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
متزوج	416	216.9057	18.3954	0.9163	506	6.179	0.000 *
أعزب	92	202.9619	27.4894	2.6827			

* **دالة عند مستوى 0.05.**

يُظْهِر الجّدول (19) أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)، حيث بلغت قيمة ت (6.179)، وكانت الفروق لصالح الموظفين الذين حالتهم الاجتماعية متزوج حيث بلغ المتوسط الحسابي (216.9057)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للموظفين الذين حالتهم الاجتماعية أعزب (202.9619)، وبذلك يقبل الفرض.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الموظفين المتزوجين ربما اكتسبوا مهارات الذكاء الوجداني بحكم أنهم مسئولون عن رعاية الأسرة التي يعيلونها، كما أنهم يوظفون مهارات الذكاء الوجداني في التواصل والتعامل مع الآخرين من الناحية الاجتماعية بشكل أعلى من غير المتزوجين وهذا يحقق لهم ذكاءً وجدانياً أعلى نسبياً، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الموظفين المتزوجين على غير المتزوجين .

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع دراسة كل من هريدي (2003م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ولصالح المتزوجين.

. نتائج الفرض الثالث:

ينصُّ الفرض الثالث على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة متغير العمل (عام/خاص) و متغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل و متغير الدورات التدريبية و متغير العمر و متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب) ".

وللتحقق من هذا الفرض، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة تمَّ استخدام اختبار ت (T-Test) لمتغيرات (العمل، الحالة الاجتماعية)، وتمَّ استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغيرات (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في العمل، الدورات التدريبية، العمر)، وفيما يلي نتائج هذا الفرض.

١. متغير العمل (عام/خاص):

جدول (20)

الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير العمل (عام/خاص)

مصدر التباين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
عام	260	187.5328	13.7616	0.9093	506	2.153-	0.032 *
خاص	248	190.2043	14.0384	0.8404			

* دالة عند مستوى 0.05.

يُظْهِر الجّدول (20) أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمل (عام/خاص)، حيث بلغت قيمة ت (- 2.153)، وكانت الفروق لصالح الموظفين في القطاع الخاص حيث بلغ المتوسط الحسابي (190.2043)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للموظفين في القطاع العام (187.5328)، وبذلك يقبل الفرض.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الفرد في القطاع الخاص يكون لديه حرية أكثر لاتخاذ القرار حيث إن مركزية العمل تنخفض، بينما الفرد في القطاع العام يحتاج عند اتخاذ القرار للرجوع إلى المستويات الإدارية الأعلى وهذا قد يعيق تنفيذ القرار الذي صنعه ويريد اتخاذه، وبالتالي كان الأفراد في القطاع الخاص أكثر قدرة على اتخاذ القرار من الأفراد في القطاع العام.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توج د فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف لصالح موظفي القطاع الخاص.

٢. متغير المؤهل العلمي:

جدول (21)

الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	*متوسط المربعات*	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5030.930	3	1676.977	9.007	0.000 *
داخل المجموعات	93833.070	504	186.177		
المجموع الكلّي	98864.000	507			

* دالة عند مستوى 0.05.

يتبيَّن من الجّدول (21) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (9.007)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ أُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول (22).

جدول (22)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسطات	ثانوي فما دون	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوي فما دون	185.64	–	–	–	–
دبلوم	187.66	–	–	–	–
بكالوريوس	192.23	6.592 *	3.133 *	–	–
دراسات عليا	193.56	7.923 *	4.571 *	–	–

* دالة عند مستوى 0.05.

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير المؤهل العلمي، يُلاحَظ وجود

فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا وبكالوريوس على الذين مؤهلهم العلمي ثانوي فما دون ودبلوم.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن للمؤهل العلمي دور في إدراك الموظفين لطبيعة عملية اتخاذ القرارات، حيث إن الموظفين ذوي المؤهل العلمي الأعلى يكونون في رأس الهرم التنظيمي ويكون لديهم صلاحيات في اتخاذ القرار أكثر من الموظفين ذوي المؤهل العلمي الأقل الذين في المراتب الأقل في الهرم التنظيمي، وبالتالي يدرك الموظفين ذوي المؤهل الأعلى جميع الإجراءات والخطوات لعملية اتخاذ القرار وإنجاحها، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا وبكالوريوس على الذين مؤهلهم العلمي ثانوي فما دون ودبلوم.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من جي (1987م)، ودراسة مارجريت وليسك (1990م)، ودراسة برادي (1992م)، التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصئائياً تعزى للمؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى.

٣. متغير عدد سنوات الخبرة في العمل:

جدول (23)

الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	*متوسط المربعات*	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8331.592	3	2777.197	15.461	0.000 *
داخل المجموعات	90532.408	504	179.628		
المجموع الكلّي	98864.000	507			

* **دالة عند مستوى 0.05.**

يتبيَّن من الجّدول (23) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف

وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (15.461)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe)، كما هو مُبيَّن في الجّدول (24).

جدول (24)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل

عدد سنوات الخبرة	المتوسطات	5 سنوات فأقل	من 5– اقل10	من 10 – اقل15	أكثر من 15
5 سنوات فأقل	186.16	–	–	–	–
من 5– أقل من 10 سنة	186.48	–	–	–	–
من 10 – 15 سنة	197.19	10.759 *	8.575 *	–	–
أكثر من 15 سنة	197.36	10.865 *	9.047 *	–	–

* دالة عند مستوى 0.05.

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين خبرتهم في مجال العمل أكثر من 15 سنة والذين خبرتهم 10– أقل من 15 سنة على الذين خبرتهم في مجال العمل من 5– أقل من 10 سنة والذين خبرتهم 5 سنوات فأقل.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الموظفين ذوي الخبرة المرتفعة تكون لديهم معرفة أكبر حول الممارسات والتطبيقات لعملية صنع واتخاذ القرارات واتخاذها بحكم التجارب والخبرات السابقة لديهم، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح ذوي الخبرة الأعلى.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل لصالح ذوي الخبرة الأكبر.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من كشميري (1985م)، ودراسة براون (1986م)، ودراسة مارجريت وليسك (1990م)،

ودراسة برادي (1992م)، ودراسة وال وجيمس (1998م)، ودراسة جيتس (2001م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لعدد سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأطول.

٤. متغير الدورات التدريبية :

جدول (25)

الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	*متوسط المربعات*	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**2878.742**	**3**	**959.581**	**5.039**	**0.002 ***
داخل المجموعات	**95985.258**	**504**	**190.447**		
المجموع الكلّي	**98864.000**	**507**			

* **دالة عند مستوى 0.05.**

يتبيَّن من الجّدول (25) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.039)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الخمسة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ أُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول (26).

جدول (26)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	المتوسطات	لا يوجد	دورة واحدة	دورتان	ثلاث دورات	أربع دورات فأكثر
لا يوجد	185.35	–	–	–	–	–
دورة واحدة	186.06	–	–	–	–	–
دورتان	187.00	–	–	–	–	–
ثلاث دورات	191.97	5.618 *	3.832 *	3.477 *	–	–
أربع دورات فأكثر	192.11	5.758 *	4.049 *	3.708 *	–	–

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الدورات التدريبية، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين تلقوا تدريباً لأربع دورات فأكثر وثلاث دورات على باقي مستويات التدريب الأخرى.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الموظفين ذوي التدريب العالي تكون لديهم كفاءة أعلى في عملية اتخاذ القرارات، وبالتالي حين يمارسونها يتم توظيف خبراتهم التدريبية في عملية اتخاذ وصنع القرارات، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح ذوي التدريب الأعلى.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية لصالح ذوي التدريب الأعلى.

٥. متغير العمر:

جدول (27)

الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	*متوسط المربعات*	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3761.860	3	1253.953	6.645	* 0.000
داخل المجموعات	95102.140	504	188.695		
المجموع الكلّي	98864.000	507			

* دالة عند مستوى 0.05.

يتبيَّن من الجّدول (27) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (6.645)، وبذلك يقبل الفرض.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول (28).

جدول (28)

المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير العمر

العمر	المتوسطات	21 – اقل 30	من30– 40	من 40 – 50	أكثر من 50
21 – أقل من30 سنة	185.34	–	–	–	–
من 30– أقل من40 سنة	186.21	–	–	–	–
من 40 – أقل من50 سنة	192.63	5.485 *	4.415 *	–	–
أكثر من 50 سنة	193.70	6.363 *	5.294 *	–	–

* دالة عند مستوى 0.05.

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير العمر، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة والذين أعمارهم

من 40- أقل من 50 سنة على الذين أعمارهم من 30- أقل من 40 سنة، والذين أعمارهم 21 – أقل من 30 سنة.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الموظفين ذوي العمر الأكبر يكون لديهم قدرة أعلى حول عملية اتخاذ القرارات، كما يقترن هذا المتغير نسبياً بمتغير عدد سنوات الخبرة حيث إن ذوي العمر الأعلى لديهم خبرة أعلى في توظيف خبراتهم التدريبية في عملية اتخاذ القرار، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، لصالح ذوي العمر الأكبر على ذوي العمر الأقل.

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر لصالح ذوي العمر الأكبر.

وهذه النتائج تتفق في ملامحها العامة مع دراسة كل من ماكدونالد وليزلي (1997م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير العمر لصالح ذوي العمر الأكبر.

٦. متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب) :

جدول (29)

الفروق بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)

مصدر التباين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
متزوج	416	190.0201	13.0082	0.6520	506	3.160	0.002 *
أعزب	92	185.3091	16.5272	1.5758			

* **دالة عند مستوى 0.05.**

يُظْهِر الجّدول (29) أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)، حيث بلغت قيمة ت (3.160)، وكانت الفروق لصالح الموظفين الذين حالتهم الاجتماعية متزوج حيث بلغ المتوسط الحسابي (190.0201) ، بينما بلغ المتوسط الحسابي للموظفين الذين حالتهم الاجتماعية أعزب (185.3091)، وبذلك يقبل الفرض.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الموظفين المتزوجين لديهم خبرات أعلى في ممارسة اتخاذ القرار، وربما هذا يعود إلى أنهم أصبحوا يتحملون المسئولية ويتخذون قرارات على مستوى المنزل باعتبارهم المسئولين داخل منازلهم، فيكون لديهم تصور أعلى بحكم التجارب والخبرات السابقة لديهم، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05 لصالح الموظفين المتزوجين على غير المتزوجين .

وبناء على ما تقدم فإن الفرض السابق يعد مقبولاً لأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين.

الفصل الخامس

1. ملخص نتائج الدراسة
2. التوصيات
3. البحوث والدراسات المقترحة

ملخص نتائج البحث والتوصيات والمقترحات

يتناول الباحث في هذا الفصل أبرز النتائج التي توصل إليها البحث الحالي، ثم تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

أولاً: ملخص نتائج البحث:

يعرض الباحث فيما يلي ملخصاً للنتائج التي توصل إليها البحث:

(٤) أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف عند مستوى 0.01. حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون الكلي بين أبعاد الذكاء الوجداني وبين اتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة (0.569)، ويعتبر معامل ارتباط مرتفع.

(٥) أظهرت النتائج المتعلقة بمتغيرات البحث للفروق بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني ما يلي:

أ. أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha = 0.05$)، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمل (عام/خاص)، حيث بلغت قيمة ت (5.525)، وكانت الفروق لصالح الموظفين في القطاع الخاص على الموظفين في القطاع العام.

ب. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، لصالح الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا وبكالوريوس على الذين مؤهلهم العلمي ثانوي فما دون ودبلوم.

ج. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل، لصالح الذين خبرتهم في مجال العمل أكثر من 16 سنة والذين خبرتهم 11-15 سنة على الذين خبرتهم في مجال العمل من 6- 10 سنة والذين خبرتهم 5 سنوات فأقل.

د. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات

درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، لصالح الذين تلقوا تدريباً لأربع دورات فأكثر وثلاث دورات على باقي مستويات التدريب الأخرى.

هـــ. أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر، لصالح الذين أعمارهم أكثر من 51 سنة والذين أعمارهم من 41–50 سنة على الذين أعمارهم من31– 40 سنة، والذين أعمارهم 21 –30 سنة.

و. أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)، حيث بلغت قيمة ت (6.179)، وكانت الفروق لصالح الموظفين الذين حالتهم الاجتماعية متزوج على الذين حالتهم الاجتماعية أعزب.

(٦) أظهرت النتائج المتعلقة بمتغيرات البحث للفروق بين متوسطات درجات اتخاذ القرار ما يلي:

a. أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمل (عام/خاص)، حيث بلغت قيمة ت (2.153)، وكانت الفروق لصالح الموظفين في القطاع الخاص على الموظفين في القطاع العام.

b. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، لصالح الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا وبكالوريوس على الذين مؤهلهم العلمي ثانوي فما دون ودبلوم.

c. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل، لصالح الذين خبرتهم في مجال العمل أكثر من 16 سنة والذين خبرتهم 11–15 سنة على الذين خبرتهم في مجال العمل من 6– 10 سنة والذين خبرتهم 5 سنوات فأقل.

d. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات

درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، لصالح الذين تلقوا تدريباً لأربع دورات فأكثر وثلاث دورات على باقي مستويات التدريب الأخرى.

هـ. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر، لصالح الذين أعمارهم أكثر من 51 سنة والذين أعمارهم من 41–50 سنة على الذين أعمارهم من31– 40 سنة، والذين أعمارهم 21 –30 سنة.

و. أنه توجد فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى 0.05، بين متوسّطات درجات اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)، حيث بلغت قيمة ت (3.160)، وكانت الفروق لصالح الموظفين الذين حالتهم الاجتماعية متزوج على الذين حالتهم الاجتماعية أعزب.

ثانياً: التوصيات والمقترحات:

ا. التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات وهي كما يلي:

٤) العمل على الاهتمام بأبعاد الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف من خلال التدريب العملي الميداني.

٥) العمل علي عقد دورات تدريبية وورش تطبيقية لتدريب الموظفين على كيفية تطبيق أبعاد الذكاء الوجداني في مجال اتخاذ القرار.

٦) محاولة الاهتمام بأبعاد إدارة الانفعالات والمعرفة الانفعالية من أبعاد الذكاء الانفعالي من خلال تصميم برامج عملية لتطبيقاتها لدى موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف.

٧) العمل على الاهتمام بالعوامل الشخصية والنفسية والإدارية للموظفين في القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف من أجل زيادة وعيهم بأهمية اكتساب مهارات الذكاء الوجداني.

٨) العمل على إنشاء مركز يقوم بتبني تدريب الموظفين في القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف على آليات وإجراءات استخدام مهارات الذكاء الوجداني.

٩) العمل على رفع مستوى تأهيل موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف وإبتعاثهم لإكمال دراستهم سواء داخلياً أو خارجياً.

١٠) محاولة عقد دورات تدريبية مكثفة لموظفي القطاع العام والخاص وخاصة حديثي التعيين والذين خبرتهم أقل من خمس سنوات، وذلك حتى يكتسبوا المهارات اللازمة لاتخاذ القرار خاصة في مجال العمل الذي يقومون به.

١١) تبني إقامة الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل من قبل المسئولين عن عمليات التدريب في مراكز التدريب بمحافظة الطائف حول عملية اتخاذ القرار لزيادة وعي الموظفين بطبيعة هذه العملية وكل خطوة من خطواتها والمهارات اللازم توافرها في الموظف ليقوم بها من حيث المعرفة والممارسة.

١٢) التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات والكليات، وخاصة في أقسام التربية وعلم النفس، والإدارة والإشراف التربوي، لإعطاء دورات تدريبية حول النظريات الإدارية الحديثة المتعلقة باتخاذ القرار ودور الذكاء الوجداني فيها، وأن تأخذ الدورات صفة الاستمرارية والمتابعة الجادة.

١٣) الاستفادة من الخبرات الإقليمية والعربية والعالمية في مجال تنمية مهارات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والخاص، وكذلك مواكبة الاتجاهات الحديثة في مجال اتخاذ وصنع القرارات.

2. المقترحات :

لمَّا كان ميدان البحث يفتقر إلى البحوث والدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذا البحث، وسعياً إلى إثراء هذا الميدان بالبحوث ذات الصّلة فإنَّ الباحث يقترح ما يلي:

١. توجيه طلبة الدراسات العليا في أقسام التربية وعلم النفس في الجامعات السعودية، لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار في المؤسسات التربوية والخدمية.
٢. تبني تدريب موظفي القطاع العام والخاص أثناء الخدمة من خلال إقامة مشروع تدريبي يتضمن إقامة ورش عمل تطبيقية حول كيفية تطبيق مهارات اتخاذ القرار وأثرها على النمو الوظيفي لديهم.
٣. تصميم برامج تدريبية متخصصة حول الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار، والتثبُّت من درجة صلاحيتها لاستخدامها في عملية التدريب، وأن تأخذ صفة

الاستمرارية بشكل يتواكب مع التطور القائم في التربية وعلم النفس والإدارة والتخطيط التربوي.

ثالثاً: البحوث والدراسات المستقبلية :

يقترح الباحث إجراء مزيد من الدراسات المماثلة، ومن البحوث المقترحة ما يلي:

١. إجراء دراسات أخرى مماثلة في مجال علم النفس تتناول علاقة الذكاء الوجداني بمتغيرات أخرى تؤثر على مجال العمل في الواقع الميداني في بيئات أخرى من المملكة العربية السعودية.
٢. إجراء دراسات أخرى مماثلة في مجال علم النفس تتناول الأسباب المؤثرة على عملية اتخاذ القرار وعلاقتها بمتغيرات أخرى في بيئات أخرى من المملكة العربية السعودية.
٣. تطبيق أداة الدراسة الحالية على القيادات في القطاع العام والخاص في بيئات أخرى من المملكة العربية السعودية.

قائمة المراجع

المراجع العربيـة

المراجع الأجنبية

المراجع

أولا : المراجع العربية :-

1- إبراهيم ،إبراهيم علي وسليمان ،عبدا لرحمن سيد (1992) : الدوجماطيقية وعلاقتها باتخاذ القرار لدي عينة من طلبة جامعة قطر ، مجلة كلية التربية ،جامعة عين شمس ، العدد السادس عشر ، الجزء الثاني ، يناير .

2- أبو ناشي، منى سعيد. (2002 م)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية (دراسة عاملية)، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد (12)، العدد (35) .

3-أحمد ،مدثر سليم (2003 م) : الوضع الراهن في بحوث الذكاء ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث

4-الأعسر ،صفاء و كفافي ،علاء الدين (2000 م): الذكاء الوجداني ، القاهرة ، دار قباء .

5-أغا ،كمال (1979 م) : العلاقة بين مراكز صنع القرار في التخطيط الإقليمي للتنمية الريفية بمحافظة الشرقية ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ،

6-بدوي ،منى حسن السيد السيد (2002 م) : الذكاء الوجداني ، بحث مرجعي مقدم إلى اللجنة العلمية الدائمة لعلم النفس التربوي والصحة النفسية.

7- البلوي ، خولة سعد. (2004م) ، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق النفسي والمهارات الاجتماعية لدى عينة من طالبات كلية التربية بمدينة تبوك ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الرياض .

8- توفيق ، سميحة كرم ، وسليمان ، عبد الرحمن سيد (1995 م) . علاقة مصدر الضبط بالقدرة على اتخاذ القرار " دراسة عبر ثقافية . مجلة مركز البحوث التربوية ، جامعة قطر ، 4 (8) ، 59 – 90 .

9-جروان ، فتحي عبد الرحمن . (1999 م) . تعليم التفكير – مفاهيم وتطبيقات (الطبعة الأولى) . دار الكتاب الجامعي : عمان.

10- جودة ، محمد إبراهيم.(1999م) ، دراسة لبعض مكونات الذكاء الوجداني في علاقتها بمركز التحكم لدى طلاب الجامعة ، مجلة كلية التربية ببنها ، المجلد (10) ، العدد (40) ، ص ص (53 – 143).

11-حبيب ، مجدي عبد الكريم (1997 م) ، سيكولوجية صنع القرار ، القاهرة ، الطبعة الأولي .القاهرة :مكتبة النهضة المصرية .

12–حنا، أميل فهمي (1991م) ،عضو هيئة التدريس بكليات جامعة المنصورة "دراسة تقويمية ميدانية لدورة وسلوكه القيادي "، بحث مقدم إلي المؤتمر السنوي الثامن لقسم أصول التربية جامعة المنصورة .

13–الخرابشة ، عمر محمود (2002 م) . الشباب وفن اتخاذ اقرار (الطبعة الأولى) . مطابع الدستور التجارية : عمان .

14– خرنوب، فتون محمود.(2003م) ، بعض الأساليب المعرفية والسمات الشخصية الفارقة بين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع وذوي الذكاء الوجداني المنخفض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.

15–الخضر ،عثمان حمود (2002 م) : الذكاء الوجداني .. هل هو مفهوم جديد ، در اسات نفسية ، المجلد الثاني عشر ، العدد الأول .

16–الدردير ،عبدا لمنعم أحمد(2002م)."الذكاء الانفعالي لدي طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية والمزاجية ". مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، كلية التربية بجامعة حلوان ، المجلد (8)، العدد (4) .

17– دهلوي، ميرفت فيصل زكريا. (2006م)، أساليب التفكير والذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.

18– زاهر، ضياء الدين (1996م) : تقويم الإدارة المدرسية في التعليم الأساسي "دراسة ميدانية لمحافظتين " ، الطبعة الثانية ،المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي ،قسم بحوث الامتحانات .

19–الساعد ، رشاد ، وعلي ، حسين علي (2001 م) . نظرية القرارات الأدارية ، دار زهران للنشر والتوزيع : عمان .

20–السبيعي، علي بن محسن بن علي (1422هـ) .أساليب التفكير وعلاقتها باتخاذ القرار لدي عينة من مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة . رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة أم القرى ، كلية التربية :مكة المكرمة .

21–السمرائي،حسين الطيف .(1997م)الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية ،دار الهلال :عمان.

22– سيد ،صابر سفينة (2003م): فعالية الذات وعلاقتها باتخاذ القرار لدي المراهقين من الجنسين ، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس .

23-شريف ، عمار عبد اللطيف (1993 م) أنماط اتخاذ القرارات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالأردن " دراسة ميدانية " . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، الأردن .

24- الشناوي ، أمنية و خليل، إلهام.(2005م)، الإسهام النسبي لمكونات بار-أون لنسبة الذكاء الوجداني في التنبؤ بأساليب المجابهة لدى طلبة الجامعة، دراسات نفسية، المجلد (15)، العدد (1)، ص ص (99-161).

25-عبد الحفيظ ، علي (1981 م) . الحكم الجماعي على وضع القرارات الإستراتيجية (دلفى) . مجلة الإدارة العامة ، العدد الواحد والثلاثون ، الرياض : معهد الإدارة العامة .

26-عبدا لرحيم ، أنور رياض (1991م). العوامل العقلية المؤثرة في اتخاذ القرار لدي عينة من طلاب كلية التربية بالمنيا ،مجلة البحث في التربية وعلم النفس ، كلية التربية ،جامعة المنيا ، المجلد الخامس ، العدد الأول.

27-عبده،عبدا لهادي السيد . وعثمان،فاروق السيد.(1423هـ).القياس والاختبارات النفسية : أسس وأدوات، القاهرة :دار الفكر العربي .

28-عبدون ،سيف الدين يوسف (1979م).مقياس اتخاذ القرار . القاهرة دار الفكر العربي .

29-عبيدات ، ذوقان، وآخرون ،(2000م) :البحث العلمي مفهومة – أدواته – أساليبه ، دار أسامة للنشر والتوزيع : الرياض .

30-عثمان ،فارق السيد . رزق،محمد عبدا لسميع .(2001م) .الذكاء الانفعالي مفهومة وقياسه ،مجلة علم النفس العدد 58،القاهرة . الهيئة المصرية العامة للكتاب .

31-عجاج ،خيري المغازي بدير (2002 م) : الذكاء الوجداني الأسس النظرية والتطبيقات ، الطبعة الأولي ، القاهرة ، زهراء الشرق .

32- عجوة، عبد العال حامد. (2002م) ، الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى طلاب الجامعة ، مجلة كلية التربية ، جامعة الاسكندرية ، المجلد (13) ، العدد (1) ، ص ص (249 – 344).

33-عدس ،محمد عبد الرحيم (1997 م) : دور العاطفة في حياة الإنسان ، الطبعة الأولي ، عمان ، دار الفكر .

34-العديلي ، ناصر محمد (1995 م) . السلوك الإنساني والتنظيمي ، معهد الإدارة العامة : الرياض .

35- العساف ،صالح بن حمد (1416هـ).المدخل إلي البحث في العلوم السلوكية. مكتبة العبيكان :الرياض .

36-عطية ، بكري طه (1984 م) التحليل السلوكي في قرارات الإدارة . جامعة الأزهر : القاهرة .
37-العمري ،بسام .(20002م)أليات صنع القرار من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الحكومية الأردنية .دراسات ،الجامعة الأردنية ،29(2)،308-333
38- غنيم، محمد أحمد إبراهيم. (2001م) ، الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية وتقدير الذات وتوقع الكفاءة الذاتية(دراسةعامليه)، مجلة كلية التربية ، جامعة الزقازيق ،المجلد (12) ، العدد (47) ، ص ص (43 – 77).
39-كبيه ، محمد (1990 م) نظرية القرارات الإدارية ، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية : حلب .
40-كشميري ،محمد عثمان (1985م)، اتخاذ القرارات الإدارية لدي مديري المدارس المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية ،دراسة ميدانية ، مجلة دراسات تربوية ، كلية التربية ، المجلد الثاني ، جامعة الملك سعود ، الرياض .
41-محمود ،محمد محمود(2002):الأنماط المعرفية لدي صانعي القرار الإداري وعلاقتها ببعض خصال الشخصيـ ،مجلة دراسات نفسية ،المجلد الثاني عشر ،العدد الأول.
42- محمود ، عبد الحي علي وحسيب، مصطفى. (2004م) ، الذكاء الوجداني وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية واللامعرفية للشخصية ، المجلة المصرية لدراسات النفسية ، المجلد (14) ، العدد (43) ، ص ص (55 – 96).
43- مسكي، زامل جميل (1424هـ) .بعض سمات الشخصية وعلاقتها باتخاذ القرار لدي عينة من مديري المدارس بمكة المكرمة .رسالة ماجستير ، غير منشورة ،جامعة أم القرى ، كلية التربية : مكة المكرمة.
44-مشرقي ،حسن علي. (1997م)نظرية القرارات الأدارية .(الطبعة الأولي).دار المسيرة للنشر والتوزيع:عمان.
45-المنصور ، كاسر نصر(2000م) نظرية القرارات الإدارية (الطبعة الولى) . دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع: عمان .
46-المنصور ، ياسر منصور (1993 م) . رضى المديرين عن عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الوزارات الأردنية " دراسة ميدانية " رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، الأردن .
47-المنيف ، إبراهيم عبد الله (1983 م) .الإدارة – المفاهيم – الأسس – المهام .الرياض : دار العلوم .

48- موسى، فاروق عبدالفتاح. (2005م) ، الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من التحصيل الدراسي والذكاء العام لدى طلاب الجامعة ، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق ببنها، العدد (60) ، ص ص (105 – 133).

49-النمر ، سعود محمد وخاشقجي ، هاني ومحمود ، محمد وحمراوي ، محمد (1991 م) . الإدارة العامة الأسس والوظائف . الرياض : جامعة الملك سعود: قسم الإدارة العامة : كلية العلوم الإدارية .

50-الهدهود ، دلال عبد الواحد (1996 م) . واقع عملية اتخاذ القرار في مدارس التعليم العام بدولة الكويت . المجلة التربوية ،جامعة الكويت،11(41) ، 97- 147 .

51- هريدي، عادل محمد. (2003م)،الفروق الفردية في الذكاء الوجداني ، مجلة دراسات عربية في علم النفس ، المجلد (2) ، العدد (2) ، ص ص (57 – 108).

52-الهوا ري ، سيد (1997 م) : اتخاذ القرارات " تحليل المنهج العلمي مع الاهتمام بالتفكير الابتكاري " ، القاهرة : دار الجيل للطباعة والنشر والتوزيع .

53-ياغي ، محمد عبد الفتاح(1988م):اتخاذ القرارات التنظيمية .مطابع الفرزدق التجارية : الرياض .

54-يوسف ،سمير محمد (1983م): إدارة المنظمات :الأسس النظرية والنواحي التطبيقية ، الطبعة الثانية ،القاهرة : دار الفكر.

ثانيا : المراجع الأجنبية :-

55- Abi Samara, N. (2000). The Relationship Between Emotional Intelligence and Academic in Eleventh Grades. Available at :http//members.fortunecity.com/nadabs/research-intell2.htm1.

56- Bar-On , R , (2001) : Emotional Intelligence and Self-Actualization . In j . Ciarrochi ., J.D . Mayer (Eds), Emotional Intelligence In Everyday Life : A scientific inquiry . Philadphia : Psychology Press . (p p . 82 -97) .

57- Blustein , D.L., & Philips, S.D. (1990) . Relation between ego identity statuses and decision making styles . Journal of

Counseling Psychology, Vol . 37, No . 2 , PP . 160 – 168 , American Psychology Associations, New York, U . S.A

58- Braddy , D (1992) :- The Relationship between Principal Leadership Style and Teacher Participation in Decision Making . D A I . Vol . 53 No .(1) .P 27A .

59- Brown , E (? 1986) : - Decision Making : Perception of Academic Department Chairs Persons In Business Administration In Higher Education In South Western OHIO . D .A Vol . 47 No (8) .P. 2905A .

60- Carlson , B . (1990) :- Anchoring And Adjustment In Judgment Under Risk . Journal of Experimental Psychology . Vol .16 No.(4) .pp664-676

61- Caruso , D . R (2001) : Emotional Intelligen In the workplace . In . J . Ciarrochi ., J . P . Forgas ., & J.D . Mayer (Eds), Emotional Intelligence In Everyday Life: A scientific inquiry . Philadphia : Psychology Press . (p p . 150 -167) .

62- Davis , D .(1990) "- An Experimental Application Of Personality Types As An Analogue For Decision-making Style. Psychology Reports. Vol.66.pp 167 -175 .

63- Fitness , J .(2001) : Emotional Intelligence and Intimate relationship . In J . Ciarrochi ., J .P . Everyday Forgas ., & J.D . Mayer (Eds), Emotional Intelligence In Everyday Life: A scientific inquiry . Philadphia : Psychology Press . (pp.98112) .

64- Friedman, I.A. (1996) .Deliberation and resolution in decision making processes : A self-report scale for adolescents .Educational and Psychology Measurement m Vol.56,No.5,PP.881-890,Stage Publications .

65- Gates , G (2001) :- Principal Leadership Style And Attitude Towards Shared Decision – Making with teachers. Planning And Changing . Vol. 32.P164.

66- Gee , S (1987) :- The Relationship between Cognitive Style and Decision Making Style On Selected leisure Services Administrators In The State of California . D.A.I Vol. 48No .(2) .P. 277A .

67- Goleman, D.(1995). Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ . New York , A Bantam Book

68- Hedlund, J.,& Sternberg, R.J.(2000) :Too many intelligence? Integrating Social , Emotional, and Practical Intelligence .In R.Bar-On .,& J.D.A.Parker (Eds) ,Handbook of Emotional Intelligence . San Francisco : Jossey-Bass, Awiley company.

69- Lopes , P . N ., & Salovey , P . (2001) : Toward a Broader Education : Social , Emotional , and Partical Skills . In J . E . Zins .,R . P . Weisberg ., &H . Walberg (Eds),Social Emotional Intelligence Learning and school Success . New York: Teachers college press .

70- Lunenburg ,P.W. (1978) . Sex and career decision making styles Journal of Counseling Psychology, Vol . 25, No . 4 , PP . 299 – 305, American Psychology Associations, Washington, U. S.A

71- Luzo , D. Hitchungs , W , Retish , P & Shoemaker , A (1999) :- Evaluation Differences In College Students Career Decision – amking On the Base of the Disability Status .Career Development Quarterly . VOL .48 No.(2) .Pp142- 156.

72- Maccalupo ,M.J.(2002) : Principal leadership . The role of Emotional Intelligence : A study of decision – making in an Eastern North Carolina school system . Diss , abs, inter , Vol (63), N(1) , (p.41).

73- Macdonald , M . & Leslie , C . (1997) :- Self –Efficacy, Self Regulation and Complex Decision –making in Younger and older adult .D.A.I 57.No .(10) .P 6606B .

74- Margret , D .& Lisk , Z (1990) :- Perceived Participation in Decision Making in A University Setting : The Impact of Gender . Industrial and Labor Relation Review . Vol 46 No .(2) .P.320 .

75- Mayer , J .D., Salovey , P. (1997) : What is Emotional Intelligence . In P. Salovey., & D.J. Sluyter (Ed) , Emotional Development and Emotional Intelligence : Educational Implications . New York : Basic Books .

76- Mayer , J.D., Salovey, P., & Caruso , D.R. (2000 (a)) : Model of Emotional Intelligence . In R.J. Sternberg (ED) Handbook of Emotional Intelligence . Cambridge University Press . (pp.396– 420) .

77- Mayer , J.D., Salovey, P., & Caruso , D.R. (2000 (b)) : Model of Emotional Intelligence as Zeitgeist , as Personality , and as Mental Ability . In R.Bar-On & J.D/A/Parker (Eds), Handbook of Emotional Intelligence . San Francisco : Jossey – Bass , A wiley company . (p p . 92 – 117) .

78- Mayer , J.D.,(2001(a)) : A Field Guide to Emotional Intelligence . In . J . Ciarrochi ., J . P . Forgas ., J.D Mayer(Eds), Everyday Life : A scientific inquiry . Philadelphia : Psychology Press . (p p .3-24) .

79- Mayer , J.D.,(2001(b)) Emotional Intelligence, and Emotional Intelligence In Forgas, J . P, handbook of Affect and Social Congnition . Mahah . N J : Lawrence Erlbum Associates . Publishers .

80- Mayer , J.D., Salovey, P., Caruso , D.R ., & Sitarenios G.(2001(c)) : Emotional Intelligence as a Standard Intelligence Emotion, Vol(1) ,N(3) ,(p p.232 – 242)

81- Mayer , J.D., Salovey, P., Caruso , D.R ., & Sitarenios G.(2003) :Measuring Emotional Intelligence with the MSCEIT V2.0 . Emotion, (In Press) .

82- Nadya , F & Sarah , S .(1996) Translation And Use of Career Decision –making Self – Efficacy Assessment for Hispanic Middle School Student .Journal Of Vocational Educational Research . Vol 21v NO .(4) .Pp 67-85.

83- -Salovey , P ., & Mayer , J.D (1990) : Emotional Intelligence . Imagination , Cognition and Personality , Vol (9) , N (3) , (PP.185-21).

84- Salovey ,P ., Mayer , J.D& Caruso, D.R., (2000(a)) : The Positive psychology of Emotional Intelligence . In C.R Snyder ., & S.J.Lopez Handbook of Positive psychology : Oxford University Press

85- Salovey, P ., Bedell , B. T ., Detweiler , J.B., & Mayer , J.D (2000(b)) : Current Directions in Emoyional Intelligence Research . In M . Lewis ., J.M Haviland- Jones (Eds) , Handbook of Emotions . New York : Guilford Press (PP.504-520)

86- Salovey , P ., (2001(a)) Applied Emotional Intelligence : Regulating Emotions to Become Healthy , Wealthy , Aand Wise .In .J. Ciarrohi., J.P . Forgas .,& J.D. Mayer (Eds) , Emotional Intelligence in Everyday life : A scientifitic Inquiry. Philadelphia : Psychology Press .(PP.168- 184)

87- Salovey, P .,kokkonen, M .,lopes, p., &Mayer, J.D. (2001(b)): Emotional Intelligence:What Do We Know? In A.S.R Manstead .,N.H.Frijda & A.H. Fischer(Eds) ,Feelings and Emotions. New York: Cambridge University press.

88- - Salovey , P ., Woolery , A ., & Mayer , J.D. (2001(c)): Emotional Intelligence . Conceptualization and Measurement . In G.J . O Fletcher ., M.S Clark (Eds) , Blackwell Handbook of Social Psychology : Interoersonal Processes . Malden , Ma : Blackwell Publisher .(PP.279-307)

89- Schwenk ,C. (1988) : The Essence Of Strategic Decision – Making .New York : Lexington Books.

90- Sjoberg, L.(2001). Emotional Intellgence Of Life Adjustment: Validation Study. Working Paper Series in Business Administration ,Centre For Ecoomic Psychology , Stockholm School Of Economics , Sweden.

91- Slovic , P . (1990) :- Choice . In D., Osherson , & E., Smith (Eds) An Invitation to Cognitive Science . Thinking Vol .3 London : The MT Press .

92- Sternberg , R . (2001) : Measuring the intelligence of an Idea : How Intelligent is the idea of Emotional Intelligence ? In J. Ciarrochi ., J.P Forgas ., & .D . Mayer (Eds) Emotional Intelligence in Everyday Life : A scientific Inquiry . Philadelphia : Psychology Press .

93- Taylor , G. (2001) : Low Emotonal Intelligence and Mental Illness . In J.Ciarrochi ., J.P Forgas ., & J.D Mayer (Eds) Emotional Intelligence in Everyday Life . : A scientific Inquiry . Philadelphia : Psychology Press .(P1578)

94- Wall , R .& James , S (1998) :- School Based Decision making And The Improvement Of Secondary School Teachers . Journal Of School Leadership . Vol 8 No (1) Pp 49-64 .

95- Whiston , S (1996) :- The Relationship Among Family Interaction Patterns And Career In Decision And Career Decision making Self – Efficacy . Journal Of Career Development .Vol 23 . No (2) Pp.137-149.

الملاحق

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

- **معلومات أولية.**

الاسم: .... (اختياري)

العمر: ....

جهة العمل : □ **قطاع عام (حكومي)** □ **قطاع خاص**

أولاً/ المؤهل التعليمي

□ ثانوي فما دون □ دبلوم

□ بكالوريوس. □ دراسات عليا.

ثانياً/العمر

□ 21 – أقل من30 سنة. □ من 30- أقل من40 سنة.

□ من 40 – أقل من50 سنة. □ أكثر من 50 سنة.

ثالثاً/ الحالة الاجتماعية

□ متزوج □ غير متزوج

رابعاً / الخبرة في العمل

□ 5 سنوات فأقل. □ من 5- أقل من 10 سنة.

□ من 10 – 15 سنة. □ أكثر من 16 سنة.

خامساً / الدورات التدريبية

□ لا يوجد □ دورة واحدة. □ دورتان.

□ ثلاث دورات. □ أربع دورات فأكثر.

ملحق (2)

<u>مقياس الذكاء الوجداني</u>

فيما يلي مجموعة من السلوكيات الحياتية التي يتفاعل بها كلَ منا مع أحداث الحياة المختلفة والتي تعتبر مهارات وفنون الحياة التي يفضلها كلَ منا بدرجة ما .

والمطلوب منك :

- **قراءة كلَ عبارة بدقة ووضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب .**

م	المفردات	يحدث دائماً	يحدث عادةً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث
1	استخدم الانفعالات الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي.					
2	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي.					
3	استطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي .					
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية .					
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
7	استطيع إدراك مشاعري الصادقة.					
8	استطيع التعبير عن مشاعري.					
9	استطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
10	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري.					
11	استطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.					
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.					

م	المفردات	يحدث دائماً	يحدث عادةً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث
13	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
15	استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.					
16	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
17	استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.					
19	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.					
20	عندما أقوم بعمل ممل فإنني استمتع بالعمل.					
21	أحاول أن أكون مبتكراً مع تحديات الحياة.					
22	اتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.					
23	استطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.					
24	استطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال.					
25	في وجود الضغوط لا أشعر بالتعب.					
26	أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفياً بإرادتي.					
27	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.					
28	أنا قدر علي استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر.					
29	أنا أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.					
30	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.					
31	افقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.					
32	أنحي عواطفي جانباً عندما أقوم بإنجاز أعمالي.					
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.					
34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					
35	أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
36	أتقبل مضايقة الناس لي بأسئلتهم.					

م	المفردات	يحدث دائماً	يحدث عادةً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.					
38	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.					
39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.					
40	أنا متناغم مع أحسيس الآخرين.					
41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.					
42	أمر يسير بالنسبة لي التحدث مع الغرباء .					
43	عندي قدرة على التأثير على الآخرين .					
44	عندي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.					
45	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.					
46	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.					
47	امتلك تأثيرا قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم.					
48	يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين.					
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.					
51	يغمرني المزاج السيئ.					
52	عندما أغضب لا يظهر علي أثار الغضب.					
53	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام عثراتي					
54	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون للإفصاح عنها.					
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقاً عليهم.					
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.					
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا					

	يفصحون عنها.					
58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.					

ملحق (3)

مقياس اتخاذ القرار الصورة (أ)

المقياس عبارة عن مجموعة من المواقف علي هيئة مشكلات قد يواجهها وأسئلة قد يسألها متخذ القرار لنفسه عند اتخاذه لقراراته. وأعطي لكل موقف ثلاث اختيارات والمطلوب منك وضع دائرة علي الحرف الذي يدل علي الاختيار المناسب لك.

م	المفردات	م	المفردات
1	يبنى القرار على : أ) العرف والتقاليد . ب) الأهداف. ج) الموقف	8	يجب أن يهتم الفرد عند اتخاذ القرار : أ) بمقارنة النتائج بالجهد المبذول . ب) بالموارد الإنسانية . ج) بعنصر المخاطرة .
2	السبب الحقيقي وراء اتخاذ قرار ناجح هو : أ) الخبرة العملية . ب) الشهادات . ج) مشاركة الآخرين .	9	المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على: أ) تحديد المشكلة . ب) إجراء التجارب . ج) تحديد طريقة الحل .
3	عند مواجهة الفرد لمشكلة يقوم : أ) بتحديد ظواهرها . ب) بتحديد موقفه من المشكلة . ج) بتحديد أسبابها .	10	اعتقد أن الأسلوب المناسب لاتخاذ القرار هو : أ) التصويت . ب) الإجماع . ج) تفويض سلطة أعلى في اتخاذ القرار .
4	الصعوبة التي يواجهها الفرد عند اتخاذ القرار هي: أ) قلة المعلومات . ب) الظروف البيئية . ج) تعدد جوانب المشكلة .	11	من العوامل التي تؤثر على القرارات : أ) التعصب والتحيز . ب) الآراء السابقة . ج) الانفعالات النفسية .
5	عندما يواجه الفرد مشكلة يعمل أولاً على : أ) البحث عن أسبابها . ب) البحث عن طريقة لحلها . ج) التفكير في ظواهرها .	12	ينفذ الفرد قراراته عن طريق : أ) الاتصال الشخصي . ب) وضع خطة جديدة . ج) خطة مرسومة مسبقاً .
6	القدرات ذات أهمية لمتخذ القرار : أ) توفر الصفات القيادية فيه . ب) القدرة على معرفة البشر . ج) القدرة على تحليل المشكلة .	13	تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار بـــــ : أ) إزالة تلك الفوارق . ب) معاملتهم سواء بمقياس واحد . ج) معاملة كل فرد بطريقة تختلف عن الآخر.
7	أهم مراحل اتخاذ القرار : أ) مرحلة إدراك المشكلة .	14	أهم عناصر اتخاذ القرار : أ) ما سبق أن التزمت به الجماعة .

	ب) مرحلة اختيار الحل . ج) مرحلة إصدار القرار .		ب) المناقشة والحوار . ج) تنوع القيم والمعتقدات

م	المفردات	م	المفردات
15	**لكي يعمل الفرد على جمع المعلومات عن المشكلة فإنه:** أ) **يبحث عنها بنفسه .** ب) **يخصص شخص لتجميعها .** ج) **يكتفي بالمعلومات المتاحة لديه .**	19	**اعتقد أن أسلوب المناقشة لاتخاذ القرار يجب أن يكون :** أ) **أسلوب يهتم بألا يسيء للآخرين .** ب) **أسلوب يهتم باستثارة المشاعر.** ج) **أسلوب يهتم بالنتيجة .**
16	**تتأثر عملية اختيار الحل للمشكلة** أ) **باتجاهات الرأي العام .** ب) **بالضغوط الداخلية والخارجية .** ج) **بالمعلومات الشخصية .**	20	**عندما يواجه الفرد مشكلة ويضطر لاتخاذ قرار:** أ) **يظهر تردده فيها .** ب) **يأمل في أن يحدث شيء يربحه منه .** ج) **يرجع فيه بعد اتخاذه .**
17	**يؤثر المركز القيادي في اتخاذ القرارات:** أ) **قليلاً .** ب) **لا يؤثر .** ج) **كثيراً .**	21	**تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات :** أ) **كثيراً .** ب) **قليلاً .** ج) **لا تتاح .**
18	**السبب الذي يقرر الفرد جمع المعلومات من أجله:** أ) **المخاطرة التي يتضمنها القرار بدون معرفتها.** ب) **أهمية المعلومات بالنسبة للقرار .** ج) **تكلفة الحصول على المعلومات .**		

مقياس اتخاذ القرار الصورة (ب)

المقياس عبارة عن جمل علي هيئة أسئلة قد يسألها متخذ القرار لنفسه عند اتخاذ القرار .والمطلوب وضع علامة (√)تحت الاختيار الذي تراه مناسب لعملية اتخاذ القرار

م	العـــــــبـــارات	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
1	أملك القدرة على اختيار أنسب الأوقات لاتخاذ قرار .					
2	لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرار الناجح .					
3	أبني قراراتي على معرفة بالحقائق .					
4	عندما أتخذ قراراً ، أتابعه جيداً في التنفيذ .					
5	أستطيع أن أتعرف على المشكلة .					
6	أدرك أهمية التوقيت في اتخاذ القرار .					
7	أجمع الحقائق التي أحتاج إليها قبل اتخاذ القرار .					
8	أزن النتائج المترتبة على القرار .					
9	أقدر مسئولية اتخاذ القرار .					
10	أتحمل مسئولية الفشل في قرار خاطئ .					
11	أرجع إلى اللوائح والقوانين لأسترشد بها عند اتخاذ القرار.					
12	أحدد فوائد ومضار القرار .					
13	أتابع القرار .					
14	أعتبر نفسي ممن يشتركون في المناقشات باستمرار لاتخاذ القرار .					
15	أقيس المواقف عند اتخاذ القرار علي الخبرات السابقة .					
16	أستطيع أن أقدر نسبة الأفراد الذين يشتركون في المناقشات عند اتخاذ القرار .					
17	أستبعد الحلول التي تصطدم بالقوانين واللوائح التي لا يمكن تغييرها .					
18	أستطيع تحديد المواقف التي يكون لرأي كل من الأفراد المشاركين في اتخاذ القرار وزنه الكبير .					
19	أعتمد على الاتصال الشخصي عندما اتخذ القرار .					
20	أعفي المشاركين في اتخاذ القرار من مسئولية النتائج المترتبة على هذا القرار .					
21	معرفة رأي الجماعة كتابة يستغرق وقتاً طويلاً .					
22	يثير غضب الأعضاء تمييز القائد أحد الأعضاء علناً من أجل اقتراحه .					

م	العبارات	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
23	الحديث على انفراد مع الآخرين سبيل للحصول على رأيهم بصراحة في مشكلة .					
24	أواجه الاختلافات في ميول واتجاهات الأفراد بوضع مبادئ عامة.					
25	أسلوب المناقشة الهادئ يؤدي إلى إقناع الآخرين بالحجج العقلية والمنطقية .					
26	المكالمات الهاتفية تكشف عن عقد اجتماع لاتخاذ قرار .					
27	ندرة المعلومات ترجع إلى صعوبة معرفتها بدقة وسرعة .					
28	اعتبر تنازل القائد عن أحد أفكاره وقبول الاقتراح المقدم من الآخرين علامة ضعف .					
29	أعود لقراراتي المتخذة مرة ثانية .					
30	ندرة المعلومات ترجع إلى أنها مكلفة .					
31	أؤخر اتخاذي للقرار لأني آمل في أن يحدث شيء يريحني منه .					
32	أسمح للآراء السابقة أن تؤثر على قراراتي .					
33	أتردد عند اتخاذ قرار .					
34	معظم القرارات التي تنفذ بواسطة فرد .					
35	تؤثر حالتي النفسية في نتيجة قراراتي .					
36	أتراجع في قراري بعد اتخاذه .					
37	عند اتخاذي لقرار أعاني علناً من الشك في خطأه أو صوابه .					
38	أسمح للتعصب والتحيز أن يؤثر في قراراتي .					

ملحق (4)

مفتاح التصحيح للصورة (أ)

رقم الموقف	أ	ب	ج
١ -	1	3	2
٢ -	3	1	2
٣ -	2	1	3
٤ -	3	2	1
٥ -	3	1	2
٦ -	2	1	3
٧ -	1	3	2
٨ -	3	2	1
٩ -	2	1	3
١٠ -	2	3	1
١١ -	2	3	1
١٢ -	1	3	2
١٣ -	3	2	1
١٤ -	2	3	1
١٥ -	3	2	1
١٦ -	1	2	3
١٧ -	2	3	1
١٨ -	2	3	1
١٩ -	3	2	1
٢٠ -	1	3	2
٢١ -	3	2	1